

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

E. A. P. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL, EN LA MEJORA CONTINUA A
LA PREVENCIÓN Y CONTROL EN UNA
ORGANIZACIÓN”**

TESIS

Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Gary Anthony Yactayo Candela

ASESOR

Eduardo Raffo Lecca

Lima – Perú

2015

A mis queridos padres

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Página

7

1.1 Generalidades	7
1.2 Planteamiento del problema	10
1.3 Justificación	14
1.4 Importancia de la investigación	18
1.5 Limitaciones de la investigación	19
1.6 Objetivos de la investigación	20
1.7 Hipótesis	21
1.8 Operacionalización de las variables	21

CAPÍTULO 2:

ORDENAMIENTO JURÍDICO SOCIO-LABORAL

22

2.1 Introducción	22
2.2 Normativa OIT	25
2.3 La Ley 29783	26

CAPÍTULO 3:

FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

41

3.1 Prevención de Riesgos Laborales	41
3.2 Riesgos emergentes	48
3.3 Factores psicosociales	53
3.4 Riesgos psicosociales	57

CAPÍTULO 4:

APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACION

61

4.1 Evaluaciones	61
4.2 Método de evaluación de riesgos psicosociales	69
4.3 La empresa	76
4.4 Desarrollo de la evaluación	80
4.5 Resultados de la evaluación	84

CAPÍTULO 5:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
5.1 Conclusiones	91
5.2 Recomendaciones	92
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	94

INTRODUCCIÓN

La globalización, es más que globalización económica, es su motor y su fin último; a través de las políticas de este ámbito de la estructura social, se exigen e implantan rigurosos ajustes sobre la seguridad social, el empleo, la educación y sobre el sistema público de salud, lo cual ha ocasionado deterioro de la calidad de vida en los países de la región latinoamericana, expresado en desnutrición, incremento de las enfermedades transmisibles, daños al ambiente natural y el surgimiento de enfermedades emergentes y reemergentes, potenciados por la situación de pobreza que le es inmanente

En las últimas décadas han tenido lugar importantes avances tecnológicos en el lugar de trabajo, los cuales, junto con la rápida globalización, han transformado el trabajo para muchas personas en todo el mundo. Los efectos de dichos cambios en la seguridad y la salud en el trabajo (SST) también han sido notorios.

La psicosociología, es la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social.

Producto de la Ley 29783 publicada el 20 de agosto de 2011, se establece el nuevo marco legal para la prevención de riesgos laborales aplicable a todos los sectores económicos y de servicios, donde, la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece que los ministerios deberán adecuar sus reglamentos sectoriales de seguridad y salud en el trabajo a la mencionada Ley.

Los riesgos psicosociales laborales son diversos y de distinta naturaleza. Abarcan factores de la organización, de las condiciones laborales y de las relaciones interpersonales. Esto unido a las capacidades de las personas, sus necesidades, sus expectativas, su cultura y características individuales, va a condicionar procesos de reactividad con estrés que, cuando se cronifican (hacer crónico), pueden dar a lugar sintomatología psicológica y física.

La aplicación de Prevención de Riesgos Laborales en el campo psicosocial, se realizó para la organización CAM (Compañía Americana de Multiservicios), y se aplica a todos sus contratos.

El objetivo es estudiar los factores y riesgos psicosociales a la organización CAM, con la finalidad de identificar factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, entre otros) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, entre otros) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración

El trabajo pretende abordar brevemente estas cuestiones fundamentales desde los fundamentos en la investigación y la práctica profesional de la Psicología de la seguridad y salud ocupacional y de la Psicometría, señalar algunas tendencias y también algunos peligros, estimular la reflexión y promover un espacio de reflexión y encuentro sobre esta temática en la que es importante que se contribuya a elaborar un lenguaje común entre el necesariamente y acertadamente pluridisciplinar colectivo de los técnicos en prevención.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Generalidades

En el argot popular se repite constantemente la frase “prevenir antes que lamentar”. Este es un principio en seguridad en el trabajo. La prevención es un elemento indispensable para alcanzar el principal objetivo de todo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: evitar pérdidas humanas y materiales en las operaciones de bienes y servicios.

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en las organizaciones se ha convertido en uno de los principales retos de la seguridad y salud en el trabajo (SST), en nuestro país. El gobierno del Perú ha realizado nuevas modificaciones al marco normativo, tanto la **Ley 29783**, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento de la **Ley 29783 DS 005-2012-TR**; incidiendo en destacar este aspecto como uno de los elementos claves para reducir los índices de siniestralidad.

La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, el que se incide desde el **Artículo 1 Ley SST**.

Con la **Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo** (vigente desde el 2011), en el Perú se establece el nuevo marco legal para la PRL aplicable a todos los sectores económicos y de servicios. En la Primera Disposición Complementaria Final de la LSST, se establece que los ministerios deberán adecuar sus reglamentos sectoriales de SST a la mencionada Ley. En Julio de 2014 se publica la **Ley 30222**, denominada **Modificatoria de la ley 29783**.

La LSST, establece una serie de responsabilidades tanto civiles como administrativas a cargo del empleador, así como responsabilidades penales a los funcionarios de aquellas empresas que incumplan el deber de prevención en materia de SST. Desde la Cuarta Disposición Complementaria Modificatoria mediante la cual incorpora el artículo 168-A al Código Penal (CP).

En los momentos actuales, la importancia de una correcta Gestión de la SST es evidente. Las organizaciones ya no son ajenas al impacto que producen los riesgos laborales, por lo que intentan minimizar el impacto de la actividad que desarrollan.

Una base orientadora es la necesidad de la verdadera integración para realizar la Gestión de la SST, que prepare mejor para enfrentar la realidad y a sus riesgos laborales. Esto es valorar como una invariante en nuestro accionar, el reconocer la gran importancia y protagonismo de la interrelación de los factores multiculturales, históricos, sociales, económicos e institucionales, así

como de los tecnológicos de forma totalizante. Este proceder debe conllevar a que podamos contribuir a destacar la urgente necesidad de la organización para implementar políticas de gestión SST sobre la base de valorar los riesgos y la higiene.

Hoy en la actualidad, las organizaciones, deben ser un referente en la sostenibilidad laboral. De tal forma que no se pueden seguir realizando la producción de bienes y servicios, sino que deben ser capaces, en su día a día, de asumir el reto de reducir su impacto en los riesgos de la higiene industrial, para ser el referente para su entorno.

Es importante la consideración de los sistemas de gestión estandarizados, que son no exigibles legalmente y de adopción voluntaria; instrumentos de gestión y documentación experimentados, basados en procedimientos estándar que gozan de prestigio, y que son una buena herramienta para integrar la prevención en las empresas.

Entre tales sistemas se hallan, la Norma OHSAS 18001, impulsada y liderada por British Standard Institution (BSI), que está destacando a nivel mundial, por su compatibilidad con las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 14001; contando con el apoyo de entidades de normalización y de certificación.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Determinación del Problema

En el ámbito empresarial es muy común la palabra organización, y en ese ámbito la definen como el proceso administrativo, por medio del cual dos o más personas ejecutan de manera coordinada y ordenada un trabajo dado en un entorno externo en particular en busca de un objetivo que se proponen estos. Así que se realiza una división de tareas, actividades y además donde cada particular obtiene ciertas responsabilidades.

La organización es la asociación de personas para cumplir determinadas finalidades mediante una estructura que ayude a facilitar la coordinación de las actividades y a controlar los actos de sus miembros. Estos cambios de la estructura permiten rectificar las estrategias organizacionales siempre con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua de la organización.

Es importante precisar que una organización puede estructurarse de manera formal o informal; si es formal sigue una serie de reglas internas y de no serlo, o si es informal se genera de manera espontánea, y dando resultado al funcionamiento propio y desarrollo de la empresa o entidad. En cada organización debe existir una persona dispuesta a cumplir un papel fundamental en situaciones donde se necesite liderazgo, control de recursos humanos, planificación, recursos financieros, tecnológicos, etc.

Por otra parte la palabra organización puede utilizarse como sinónimo de orden, disposición, o arreglo, distribución, agrupamiento. Por ultimo otra de las acepciones establecidas por la rae para este vocablo dice: “disposición de los órganos de la vida, o forma de estar organizado el cuerpo animal o vegetal”.

Dado que la misión de las organizaciones es la creación de valor en sus bienes y servicios que producen, los objetivos van encaminados a este fin. Las organizaciones no solo están conformadas por las actividades de producción, sino también por las administrativas. Entonces, las organizaciones trabajan hacia el cumplimiento de objetivos paralelos: los de producir bienes y servicios y los administrativos; los objetivos de producir bienes y servicios se plasman en las actividades laborales, mientras que los administrativos se reflejan en la gestión de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros.

La Seguridad se ocupa de los efectos agudos de los riesgos, es decir, de los accidentes y la Salud en el Trabajo se ocupa de los efectos crónicos de los riesgos, las enfermedades ocupacionales. La Salud en el Trabajo es entendida como la salud del trabajador en su ambiente de trabajo. Este concepto es mucho más amplio, pues no sólo comprende la salud ocupacional en el trabajo in situ, sino también la salud del trabajador fuera de su ambiente laboral. Por ello la salud del trabajador considera no sólo los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, lo hace además con las patologías asociadas al trabajo y a las derivadas de su vida fuera de su centro de labores.

En el **Artículo 168-A** de la **Ley 29783** que actúa como “ley blanca al Código Penal”, Atentado contra las condiciones de seguridad e higiene industriales señala: El que, infringiendo las normas de SST y estando legalmente obligado, no adopte las medidas preventivas necesarias para que los trabajadores desempeñen su actividad, poniendo en riesgo su vida, salud o integridad física, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de dos años ni mayor de cinco años. Y si como consecuencia de una inobservancia de las normas de SST, ocurre un accidente de trabajo con consecuencias de muerte o lesiones graves, para los trabajadores o terceros, la pena privativa de libertad será no menor de cinco años ni mayor de diez años.”

El trabajo en los momentos actuales, lejos de constituir exclusivamente un medio de subsistencia, constituye un importante elemento de valoración social y de desarrollo de su actividad creadora, constituyéndose en derecho y un deber de la persona (J. Cortés Díaz, 2012).

Los factores o riesgos psicosociales, se originan por diferentes aspectos del ambiente y organización del trabajo. Cuando se producen, tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo. El estrés (un riesgo moderno en un esquema de trabajo tradicional) y la violencia laboral son los más comunes.

El trabajo, por medio de las modificaciones ambientales o condiciones de trabajo, ejerce sobre la persona una gran influencia.; pudiendo llegar a la pérdida del equilibrio de la salud y originar las llamadas patologías del trabajo y sus consecuentes daños derivados del mismo.

Los riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la PRL, siendo las otras áreas la ergonomía, la seguridad y la higiene.

En casos extremos, el estrés puede conducir al suicidio. La OIT (2012) advierte sobre un aumento general de las enfermedades mentales debido a la tensión en el ambiente laboral. Mencionan entre otras causas: “exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre disponible debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo”.

De todo lo expuesto se tienen las siguientes relaciones: Las condiciones psicosociales tienen su efecto en la salud mental y emocional. Estas a su vez están relacionadas con la seguridad, e inciden en la productividad, calidad y sostenibilidad de la organización.

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en la organización, a través de la integración

de un diagnóstico sistémico de la situación de prevención de riesgos desde el punto de vista organizacional que incluya los efectos de riesgos más evidentes. Esto es, identificando y caracterizando la problemática o diagnóstico del funcionamiento de la SST e identificando las principales instancias que ejecutan acciones para la solución de la problemática en riesgos e higiene, en el contexto de la propuesta del Sistema de PRL.

1.2.2 Formulación del Problema

Problema General

- ¿La aplicación de los instrumentos para la evaluación del Riesgo Psicosocial permite la mejora continua en la prevención y control de los riesgos en una organización?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es el diagnóstico organizacional de la situación de Prevención de Riesgos Laborales Psicosociales (PRL PSICO) de la organización?
- ¿Qué aspectos debe contener el Sistema de PRL en términos Psicosociales propuesto para la organización?

1.3 Justificación del Problema

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783 (2011), en el Principio I: Principio de Prevención, dice: que el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Por otro lado el empleador debe considerar factores sociales, laborales y biológicos.

En el Principio IX: Principio de Protección, dice: los trabajadores tienen derecho a que el estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.

El artículo 5º de la Ley N° 27711, Ley del MTPE, señala que el Sector Trabajo tiene como atribuciones definir, concertar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar la política de higiene y seguridad ocupacional, y establecer las normas de prevención y protección contra riesgos ocupacionales que aseguren la salud integral de los trabajadores, en aras del mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Las autoridades de la organización, constituye un elemento esencial en su desarrollo.

La realización de un diagnóstico en PRL en el tema de Factores y Riesgos Psicosociales en la organización permitirá tener comprensión de:

- El conocimiento del estado en SST de la organización, del cual se defina una correcta política de Seguridad y Salud que haga posible el desarrollo de los procesos.
- La identificación de aquellas incidencias de riesgos que afectan a la entidad, con el objetivo de subsanarlas.
- Conocer el cumplimiento de la legislación en SST aplicable.

- Proporcionar a la organización un punto de arranque para la ejecución y establecimiento de actuaciones en SST en su ámbito (proyectos, estudios, organización interna).
- Facilitar la puesta en marcha de los sistemas de participación de la comunidad y marcar el punto de partida para el desarrollo y la aplicación de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Reglamento de la Ley 29783 DS-005-2012-TR y la Ley 30222, Modificatoria de LSST.

JUSTIFICACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La prevención de los accidentes humanos y materiales, así como la promoción de la seguridad en su concepto más amplio, ha sido desde sus inicios, uno de los objetivos de las organizaciones en el mundo entero.

La organización estará en condiciones de crear espacios para una nueva cultura de Prevención de Riesgos e Higiene que coopera y comparte información y que estimula la toma de decisiones y la corresponsabilidad en la gestión de la Seguridad de sus colaboradores.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá que la organización defina políticas para potenciar las relaciones de cooperación entre los miembros de la comunidad e incrementará la implicación y responsabilidad de cada uno de ellos en la buena gestión en SST; implantando de una u otra

forma la participación de la comunidad entera, de tal manera que se puedan sentir partícipes del Sistema de Gestión.

JUSTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá a las autoridades en todos sus niveles y modalidades, asumir un compromiso serio y responsable para enfrentar la problemática en Seguridad y Salud institucional con la finalidad de caminar hacia un espacio solidario, equitativo, austero y ambientalmente saludable, a través de la participación y del consenso de la comunidad, contribuyendo eficientemente al desarrollo sostenible del entorno.

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, busca un enfoque integral de los procesos que nos permitirá el mejor uso de los recursos, simplicidad en el manejo de los procesos, y aumentar la rentabilidad, dentro de un proceso de mejora continua.

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

La existencia de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitirá incluir la dimensión de Seguridad y Salud en la toma de decisiones para planificar y priorizar a corto, mediano y largo plazo los presupuestos de la organización, de forma que estos sean invertidos para generar instancias que se encarguen de la implementación y cumplimiento de su política basada en un Sistema de Gestión SST.

JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA

El Sistema de Gestión SST, establece la posibilidad que gestionando adecuadamente el ambiente se ahorrarán recursos económicos en lo que concierne a los incidentes y accidentes, permitiendo invertir estos ahorros en programas de educación para la comunidad, lo que hoy día se insiste en el tema de Relaciones Comunitarias.

1.4 Importancia de la Investigación

El contexto en que se desarrolla la presente investigación, resulta de considerar que en las entidades organizaciones actuales, se hace necesario contemplar la Seguridad y Salud en el Trabajo desde una visión amplia de su problemática y que se integre en el entrelazado (transversalidad) de las diferentes políticas sectoriales locales. Enfatizando la consideración del sistema como una unidad compleja, en la cual los recursos naturales aparecen en interacción con el desarrollo cultural, social y económico de los colaboradores.

Por otra parte, la importancia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización radica en que reforzará los recursos en un ambiente sostenible, a los cuales se debería poder acceder en condiciones de equidad y solidaridad, contribuyendo a la gestión del talento humano que la sociedad necesita para su desarrollo. Todo esto a través de la inclusión de la dimensión de Seguridad y Salud en sus procesos de soporte, operativos y

estratégicos; y así responder a los retos que demanda la sostenibilidad de sus propias actividades y de su compromiso con el desarrollo sostenible.

Con la creación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, se contribuye al logro de la visión institucional, según la cual, la organización se convertirá en modelo para la gestión y el avance de la economía solidaria y ambiental, y sus programas educativos abarcarán, entre otros, el componente en SST.

1.5 Limitaciones de la Investigación

A pesar de los numerosos beneficios que reporta el Sistema de PRL en concordancia con la Ley 29783 (y su modificatoria) y la Norma OHSAS 18001:2007 que define el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pueden aparecer ciertas restricciones o dificultades en el proceso, como pueden ser:

- La falta de consenso político existente en nuestras organizaciones o voluntad mayoritaria para aprobar y ejecutar la realización de la propuesta, puede ocasionar que aún iniciado el proceso, este no tenga resultados satisfactorios o no se consiga su sostenibilidad en el tiempo.
- La ejecución de la Implementación conlleva una inversión económica derivada tanto en recursos técnicos, económicos como en personal. A menudo, muchas de las propuestas de actuación del Plan de Acción en PRL, requiere de inversiones económicas.

- La cultura participativa inexistente en la organización, puede suponer un freno al proceso, ya sea por desinterés o recelo de los agentes socioeconómicos o por recelos y prevenciones desde el estamento político.
- Pueden surgir desacuerdos en el momento de decidir y dar prioridad a las actuaciones estratégicas, por la afectación de los intereses de particulares o grupos.
- Auditores sin suficiente experiencia y conocimientos en prevención de riesgos laborales, aunque con experiencia en Sistemas de Gestión en otras materias, pueden llevar a cabo auditorías y proponer la certificación de sistemas que se han diseñado e implantado por consultores igualmente sin suficientes conocimientos en prevención, en los que no se han considerado muchos requisitos legales elementales (Fundación MAFPRE, 2007).

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Aplicar los Instrumentos para la Evaluación de Factores y Riesgos Psicosociales, para la mejora continua a la Prevención y Control en una organización.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Presentar los conceptos en Factores y Riesgos Psicosociales
- Presentar el conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de las organizaciones para identificar los factores de Riesgo Psicosocial.

1.7 Hipótesis de Trabajo

La propuesta de la Aplicación de los Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psicosociales Permitirá Determinar el Estado de los Riesgos Psicosociales en una Organización.

1.8 Operacionalización de las variables

Las variables de trabajo para las hipótesis formuladas son las siguientes:

- **Variable dependiente:** Estado de los Riesgos Psicosociales en una Organización.
- **Variable independiente:** Aplicación de un instrumento de evaluación de Riesgos Psicosociales.
- **Variable Interviniente:** Diagnóstico organizacional de la organización.

Capítulo II

Ordenamiento Jurídico Socio-Laboral

En el presente capítulo se presentan los diversos ordenamientos jurídicos socio-laboral en materia de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo.

2.1 Introducción

En las últimas décadas, los procesos de producción y la organización del trabajo se ha venido especializando en formas laborales que despersonalizan al trabajador, desde la parcialización de las tareas que vuelven enajenantes las funciones a realizar e impiden la realización del hombre en su trabajo, hasta las formas de contratación impersonales y temporales, y la remuneración cada vez más cerca de los sistemas de pago a destajo (que llegaron a ser prohibidos en algunos países como protección al trabajador y ahora se pierden tales reivindicaciones obreras) a través de “bonos de productividad” que dejan a todo empleado en situaciones de verdadera indefensión ante abusos que pueden ser legales o ilegales.

No es, desafortunadamente, que nuestros países en Latino América hayan logrado un desarrollo tal de bienestar social que los riesgos mecánicos, físicos, químicos, entre otros, hayan desaparecido del ambiente de trabajo, desgraciadamente, como en muchos problemas de salud, Latinoamérica comparte la presencia de problemas del “tercer mundo” simultáneamente con el “primer mundo”, presentando perfiles mixtos de epidemiología laboral. Pero reconocemos la existencia de un bagaje de conocimientos muy superior en materia de agentes como los físicos o químicos; mientras que son pocos los

datos sobre la situación psicosocial y de salud mental laboral en nuestro medio y es aún muy deficiente su difusión.

En materia de los Factores y Riesgos Psicosociales del Trabajo, que son identificados como riesgo a la salud; permiten a los profesionales de la Salud Ocupacional en cualquiera de sus disciplinas, un acercamiento comprensivo de las causas globales del problema, pero con acercamientos muy puntuales que permitan orientar algunas intervenciones situacionales en los centros de trabajo en particular.

Con esta intención en mente, es indispensable iniciar con una reflexión sobre el estado de la Globalización económica que afecta a la salud ocupacional y que sirve de sustento, para comprender las formas organizacionales, el clima y los factores psicosociales de riesgo presentes en los centros productivos de todo tipo.

Derivado de todo lo enunciado, se encuentra un marco adecuado para la explicación de la afectación de la calidad de vida en el trabajo, el deterioro de la salud mental positiva y el daño presente en afecciones como el estrés, Burnout o el Acoso Psicológico en el trabajo, de forma genérica y en especial ante la situación de la gran incorporación de las mujeres al trabajo remunerado; pero, paradójicamente, es en la misma organización que produce las condiciones para el daño, donde se tiene las condiciones para la protección a través de elementos a desarrollar como las redes sociales de apoyo.

En el diario El Peruano, el sábado 20 de agosto se publicó la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objeto de promover una cultura de prevención de riesgos laborales a cargo de los empleadores, fiscalización del MTPE y los sindicatos: promoción, difusión y cumplimiento.

La LSST, crea nuevas formalidades y sobrecostos para los empleadores, establece responsabilidades civiles en casos de accidentes y tipifica responsabilidades penales en casos de accidentes graves.

La ley se aplica a todos los empleadores y trabajadores, tanto del sector público como del sector privado (cualquiera sea su actividad o giro).

Producto de la Ley 29783 publicada el 20 de agosto de 2011, donde se establece el nuevo marco legal para la prevención de riesgos laborales aplicable a todos los sectores económicos y de servicios, donde, la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece que los ministerios deberán adecuar sus reglamentos sectoriales de seguridad y salud en el trabajo a la mencionada Ley.

El presente Reglamento, de conformidad con lo previsto en la Ley N° 29783 Ley SST y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR; tiene como objetivo establecer normas de carácter general y específico con el fin de:

- a) Proteger, preservar y mejorar continuamente la integridad psico-física de las personas que participan en el desarrollo de las actividades relacionadas en general con la electricidad, mediante la identificación, reducción y control de los riesgos, a efecto de minimizar la ocurrencia de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales.
- b) Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- c) Establecer lineamientos para la formulación de los planes y programas de control, eliminación y reducción de riesgos.
- d) Promover y mantener una cultura de prevención de riesgos laborales en el desarrollo de las actividades en lugares de las instalaciones eléctricas y/o con uso de la electricidad.
- e) Permitir la participación eficiente de los trabajadores en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

2.2 Normativa OIT

Según la Oficina Internacional de Trabajo (OIT), la protección de los trabajadores contra las enfermedades, dolencias y accidentes relacionados con el trabajo forma parte del mandato histórico. Las enfermedades y los incidentes no deben ir asociados con el puesto de trabajo ni tampoco la pobreza puede justificar que se ignore la seguridad y la salud de los trabajadores.

El fin primordial de la OIT es promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. Esta finalidad se ha resumido en el concepto «trabajo decente». Trabajo decente significa trabajo seguro. Así el trabajo seguro es también un factor positivo para la productividad y el desarrollo económico (ILO-OSH, 2001).

Las Directrices fueron elaboradas sobre la base de un enfoque amplio que incluía a la OIT, sus mandantes tripartitos y a otras partes interesadas. Asimismo, han sido moldeadas de acuerdo con los principios de seguridad y salud en el trabajo acordados a nivel internacional como se definen en las normas internacionales del trabajo pertinentes. En consecuencia, proporcionan un instrumento único y poderoso para el desarrollo de una cultura en materia de seguridad sostenible dentro de las empresas y fuera de éstas.

Las Directrices de la OIT, están clasificadas en: Objetivo, Marco Nacional del SGSST y para el SGSST. En la tabla 3.1, se presentan éstas últimas directrices.

Estas directrices deberían contribuir a proteger a los trabajadores contra los peligros y a eliminar las lesiones, enfermedades, dolencias, incidentes y muertes relacionadas con el trabajo

En el nivel nacional, las directrices deberían:

- Servir para crear un marco nacional para el sistema de gestión de la SST que de preferencia cuente con el apoyo de leyes.
- Facilitar orientación para el desarrollo de iniciativas voluntarias, a fin y efecto de reforzar el cumplimiento de los reglamentos y normas con vistas a la mejora continua de los resultados de la SST.
- Facilitar orientación sobre el desarrollo tanto de directrices nacionales como de directrices específicas sobre sistemas de gestión de la SST a fin de responder de modo apropiado a las necesidades reales de las organizaciones, de acuerdo con su tamaño y la naturaleza de sus actividades.

En el nivel de la organización, las directrices proponen:

- Facilitar orientación sobre la integración de los elementos del sistema de gestión de la SST en la organización como un componente de las disposiciones en materia de política y de gestión.
- Motivar a todos los miembros de la organización, y en particular a los empleadores, a los propietarios, al personal de dirección, a los trabajadores y a sus representantes, para que apliquen los principios y métodos adecuados de gestión de la SST para la mejora continua de los resultados de la SST.

(Ver la tabla 2.1)

2.3 La Ley 29783

La ley es una especie de Texto Único Ordenado (TUO) de toda la regulación existente sobre la materia; pero además, incorpora diversas obligaciones y

formalidades que deben de cumplir los empleadores para prevenir daños en la salud, accidentes, incapacidad y fallecimiento del trabajador.

Tabla 2.1: Directrices para el SGSST

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Política	Política en materia de SST
	Participación de los trabajadores
Organización	Responsabilidad y obligación de rendir cuentas
	Competencia y capacitación
	Documentación del SGSST
	Comunicación
Planificación y aplicación	Examen inicial
	Planificación, desarrollo y aplicación del sistema
	Objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo
	Prevención de los peligros
Evaluación	Supervisión y medición de los resultados
	Investigación de las lesiones, enfermedades, dolencias e incidentes relacionados con el trabajo y su efecto en la seguridad y la salud
	Auditoría
	Examen realizado por la dirección
Acción en pro de mejoras	Acción preventiva y correctiva
	Mejora continua

Fuente: ILO-OSH, 2001

Se crea el Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (existirá un Consejo Nacional y Consejos Regionales). El Consejo Nacional estará integrado por 4 representantes del Estado (MTPE, MINSA, CENSOPAS y ESSALUD), por 4 representantes de los empleadores y por 4 representantes de las centrales sindicales.

El Registro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo estará a cargo de los empleadores (se llevará en medios físicos o electrónicos). En el caso de enfermedades profesionales, el registro se conserva durante 20 años.

Los empleadores con 20 o más trabajadores deben contar con un Comité de Seguridad y Salud; en el caso de contar con menos de 20 trabajadores se designará a un supervisor.

Las empresas o entidades con más de 20 trabajadores contarán con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Entre otras, se consideran responsabilidades de los empleadores:

- a) Deben entregar copia del reglamento a cada trabajador.
- b) Realizarán 4 capacitaciones al año.
- c) En el contrato de trabajo adjuntarán la descripción de las recomendaciones de seguridad en el trabajo.
- d) Darán facilidades a los trabajadores para los cursos de formación y capacitación.
- e) Elaborarán mapas de riesgos en la empresa.
- f) Realizarán auditorías del sistema de gestión, etc.

Entre otras, se consideran obligaciones de los empleadores:

- a) Deben promover y mantener un ambiente seguro en el centro de trabajo.

- b) Deben garantizar la seguridad y salud en el centro de trabajo.
- c) Deben perfeccionar los niveles de protección existentes, adoptando medidas de protección contra riesgos laborales.
- d) Practican exámenes médicos a sus trabajadores.
- e) Garantizan y promueven la capacitación de los trabajadores (antes, durante y al término del contrato).
- f) El incumplimiento del empleador en el deber de prevención genera la obligación de pagar indemnizaciones a las víctimas o a sus derechohabientes.

Entre otros, se consideran derechos y obligaciones de los trabajadores:

- a) Comunican los hechos directamente a los inspectores.
- b) Están protegidos contra actos de hostilidad del empleador.
- c) Participan en los programas de capacitación.
- d) Tienen derecho a un puesto de trabajo adecuado.
- e) La protección alcanza a los trabajadores de contratistas y subcontratistas.
- f) Se establecen obligaciones que deben de cumplir los trabajadores (por ejemplo, cumplir las normas y reglamentos, usar instrumentos y materiales de trabajo asignados, no manipular equipos y herramientas sin autorización, cooperar en los procesos de investigación, someterse a exámenes, comunicar al empleador todo evento de riesgo, reportar accidentes, etc.).
- g) Los inspectores de trabajo deben verificar el cumplimiento de las normas sobre seguridad y salud en los centros de trabajo. Practican diligencias, toman muestras, recaban datos e información, recomiendan acciones preventivas, etc.)

Los ministerios y las instituciones públicas en general, tendrán 180 días para adecuar sus disposiciones sectoriales a la nueva ley.

Se incorpora el Artículo 168 “A” en el Código Penal “Atentado contra las condiciones de seguridad e higiene industriales”: “El que, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, no adopte las medidas preventivas necesarias para que los trabajadores desempeñen su actividad, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de 2 años ni mayor de 5 años. Si como consecuencia de una inobservancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo, ocurre un accidente de trabajo con consecuencias de muerte o lesiones graves, para trabajadores o terceros, la pena privativa de libertad será no menor de 5 ni mayor de 10 años.”

Los días de descanso médico como consecuencia de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional, debidamente comprobados, serán computables para el pago de las utilidades.

Por D.S. 005-2012-TR se reglamenta la Ley 29783. Publicado el 25/04/2012 y entró en Vigencia: 26/04/2012.

Algunos puntos sobre su contenido:

Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en la empresa. Para este fin el D.S. 005-2012-TR establece tres criterios a considerar:

- Tipo de empresa u organización.
- Nivel de exposición a peligros y riesgos
- Cantidad de trabajadores expuestos.
- Contrato de trabajo y las recomendaciones de seguridad.

El D.S. 005-2012-TR aclara sobre la obligación de adjuntar al contrato de trabajo las recomendaciones sobre seguridad y salud existentes en la empresa.

Estas deben considerar los riesgos en el centro de trabajo y particularmente aquellos relacionados con el puesto o función a realizar. (No solamente copiar y entregar folletos generales). Esto con fin de que el trabajador conozca de manera fehaciente los riesgos a los que estará expuesto y las medidas de protección y prevención que debe adoptar o exigir al empleador.

En caso de que el contrato de trabajo sea verbal, la descripción de las recomendaciones de seguridad y salud deberán entregarse en forma física o digital a más tardar el primer día de labores.

Entre las facilidades económicas y licencias con goce de haber:

- Cuando se realice capacitaciones programadas por el Empleador, los cuales se lleven a cabo fuera del lugar de trabajo o en localidad o región distinta a aquella, es obligación de la empresa dar facilidades de índole económica y licencias con goce de haber.
- Dichas facilidades cubren los costos de traslado y gastos de alimentación, además del alojamiento.
- La licencia con goce de haber se entenderá otorgada por el tiempo empleado para movilizarse hacia el lugar de la capacitación, el tiempo que permanezca en la misma y el tiempo que demanda el retorno al centro de trabajo. Dicha licencia solo es otorgada cuando la capacitación se realiza fuera de la jornada de trabajo.

La Ley 30222, Ley que modifica la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST) fue firmada por el Presidente de la República del Perú el día 27 de Junio de 2014 y enviada al Congreso, a fin de someter a consideración del Congreso de la República, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros. Con fecha 10 del mes de julio de 2014 fue dado en la Casa de Gobierno y manda que se publique y cumpla.

En el **Artículo 1: Objeto de la Ley**, de la Ley 30222 que modifica la LSST, se señala que el objeto de la modificatoria de diversos artículos de la LSST es para facilitar su implementación, sin sacrificar el nivel efectivo de protección de la salud y seguridad, con la finalidad de reducir costos operativos e incentivar a muchas organizaciones a renunciar a su estado de informalidad en lo referente a SST.

La Ley contiene tres (03) Artículos y tres (03) Disposiciones Complementarias.

Desde el **Artículo 107** de la Constitución Peruana, se formula la Ley 30222 QUE MODIFICA LA LEY 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST).

En la exposición de motivos para su oportuna y correcta aplicación sobre el ordenamiento jurídico sociolaboral, de promover una cultura de prevención de riesgos laborales a cargo de los empleadores y trabajadores involucrados, la referida modificatoria propone cambios en la LSST, la Ley 29981, Ley que crea la SUNAFIL, la Ley 28806, Ley General de Inspecciones del Trabajo y la Ley 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.

La Ley que modifica la Ley SST se basa principalmente en su Artículo 2, que modifica seis (06) Artículos de la LSST.

Artículo 13. Objeto y composición de los Consejos Regionales de SST

Cambia el literal d) por el texto:

“Tres (3) representantes de los empleadores de la región, de los cuales uno (1) es propuesto por la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), dos (2) por las Cámaras de Comercio de cada jurisdicción o por la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo

y Servicios – PERUCÁMARAS y uno (1) propuesto por la Confederación Nacional de Organizaciones de las MYPE, según se especifique en el Reglamento”.

Artículo 26.- Liderazgo del Sistema de Gestión de la SST

Incorpora un segundo párrafo, para suscribir contratos de servicios de locación con terceros, regulados por el Código Civil, de conformidad con la Ley N0 29245, Ley que Regula los Servicios de Tercerización y el Decreto Legislativo N0 1038 que precisa los Alcances de la Ley 29245.

Artículo 28.- Registros del Sistema de Gestión de la SST

Cambia el segundo párrafo por el texto:

En el reglamento se establecen los registros obligatorios a cargo del empleador, los que pueden llevarse por separado o en un solo libro o registro electrónico. Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) y las entidades o empresas que no realicen actividades de alto riesgo, llevarán registros simplificados. Los registros relativos a enfermedades ocupacionales se conservan por un periodo de veinte (20) años”.

Artículo 32.- Facilidades de los representantes y supervisores

Modifica el artículo, indicando que los miembros del comité paritario y supervisores de seguridad y salud en el trabajo tienen el derecho a obtener, previa autorización del mismo comité, una licencia con goce de haber para la realización de sus funciones, de protección contra el despido incausado y de facilidades para el desempeño de sus funciones en sus respectivas áreas de trabajo, seis meses antes y hasta seis meses después del término de su función.

Incluye un segundo párrafo con respecto a las funciones señaladas:

“Las funciones antes señaladas son consideradas actos de concurrencia obligatoria que se rigen por el artículo 32 de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo. La ampliación de la licencia sin goce de haber requiere la opinión favorable del comité paritario”.

Artículo 49.- Obligaciones del empleador

Modifica el literal d) sobre los exámenes médicos, que serán practicados cada dos años, de manera obligatoria, a cargo del empleador. Se señala:

“Practicar exámenes médicos cada dos años, de manera obligatoria, a cargo del empleador. Los exámenes médicos de salida son facultativos, y podrán realizarse a solicitud del empleador o trabajador. En cualquiera de los casos, los costos de los exámenes médicos los asume el empleador. En el caso de los trabajadores que realizan actividades de alto riesgo, el empleador se encuentra obligado a realizar los exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral. El reglamento desarrollará, a través de las entidades competentes, los instrumentos que fueran necesarios para acotar el costo de los exámenes médicos”.

Artículo 76.- Adecuación del trabajador al puesto de trabajo. Se cambia el texto por:

“Los trabajadores tienen derecho a ser transferidos en caso de accidente de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menos riesgo para su seguridad y salud, sin menoscabo de sus derechos remunerativos y de categoría; salvo en el caso de invalidez absoluta permanente”.

Esto significa que en el caso de invalidez permanente del trabajador no se exigirá la adecuación del puesto de trabajo con igual remuneración y cargo.

Anteriormente a esta disposición, el trabajador con invalidez permanente debía ser reubicado por el empleador o acondicionar su puesto a las nuevas condiciones físicas del trabajador, esto sin afectar su remuneración habitual.

Se observa que el cambio se halla en el texto adicional: salvo en el caso de invalidez absoluta permanente.

Modifícase el artículo 168-A del Código Penal, con el texto siguiente:

“El que, deliberadamente, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, y habiendo sido notificado previamente por la autoridad competente por no adoptar las medidas previstas en éstas y como consecuencia directa de dicha inobservancia, ponga en peligro inminente la vida, salud o integridad física de sus trabajadores, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años”.

Se incluye un segundo párrafo con el texto:

“Si, como consecuencia de la inobservancia deliberada de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o terceros o le producen lesión grave, y el agente pudo prever este resultado, la pena privativa de libertad será no menor de cuatro ni mayor de ocho años en caso de muerte y, no menor de tres ni mayor de seis años en caso de lesión grave”.

“Se excluye la responsabilidad penal cuando la muerte o lesiones graves son producto de la inobservancia de las normas de SST por parte del trabajador”.

El 9 de Agosto de 2014, se publica en el diario oficial El Peruano, la modificatoria al DS N° 005-2012-TR, el Reglamento de la Ley 29783, éste es el

DS N° 006-2014-TR, cuyo objeto es adecuar el contenido del Reglamento a la modificatoria hecha por la Ley 30222.

Desde el Artículo 1, se señala las modificatorias a los artículos: 1, 22, 27, 28, 34, 73 y 101 del DS N° 005-2012-TR.

Las modificaciones realizadas tienen por objeto minimizar los costos asociados a la gestión de la SST, sobre todo para las micro, pequeñas y medianas empresas que eran las más afectadas al implementar los requisitos de la Ley.

Los artículos mencionados corresponden a:

- **Artículo 1:** Amplía el alcance del reglamento a la Ley 30222.
- **Artículo 22:** Sobre la composición de los Consejos Regionales.
- **Artículo 27:** Sobre validez de las capacitaciones de la Autoridad Administrativa de Trabajo.
- **Artículo 28:** Complementa al artículo 27.
- **Artículo 34:** Sobre la aplicación de los formatos simplificados.
- **Artículo 73:** Sobre licencia de 30 días para empresas sin comité.
- **Artículo 101:** Sobre la frecuencia y obligatoriedad de los exámenes médicos ocupacionales.

Artículo 22.- En los Consejos Regionales de SST, los representantes de los empleadores de la región, a que se refiere el inciso d) del artículo 13 de la Ley son: uno (1) propuesto por la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), uno (1) propuesto por las Cámaras de Comercio de cada jurisdicción, uno (1) propuesto por la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios – PERÚCÁMARAS y uno (1) propuesto por la Confederación Nacional de Organizaciones de las MYPE. En caso no exista Cámara de Comercio en la región, la propuesta correspondiente la efectúa la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios –

PERÚCÁMARAS. La Composición de dos Consejos Regionales de encuentra mencionado en el **Artículo 13** de La Ley 29783 y su Modificatoria, en la DS 005-2012 TR, no se menciona la composición de dos Consejos Regionales. Los representantes no sólo serán propuestos por la CONFIEP, ahora entran las Cámaras de Comercio y los representantes de las MYPES.

Los Consejos Regionales de SST gozan de autonomía para elaborar su propio reglamento interno de funcionamiento, conforme lo regulado por el presente Reglamento y el **Artículo 14** de la Ley. Los Consejos Regionales deberán elaborar informes de gestión y actividades que deberán enviar al Consejo Nacional de SST en noviembre de cada año.

Artículo 27.- El empleador, en cumplimiento del deber de prevención y del **Artículo 27** de la Ley, garantiza que los trabajadores sean capacitados en materia de prevención. La formación debe estar centrada:

- En el puesto de trabajo específico o en la función que cada trabajador desempeña, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo, modalidad o duración de su contrato.
- En los cambios en las funciones que desempeñe, cuando éstos se produzcan.
- En los cambios en las tecnologías o en los equipos de trabajo, cuando éstos se produzcan.
- En las medidas que permitan la adaptación a la evolución de los riesgos y la prevención de nuevos riesgos.
- En la actualización periódica de los conocimientos.

La Autoridad Administrativa de Trabajo (AAT) brinda servicios gratuitos de formación en seguridad y salud en el trabajo; estas capacitaciones son consideradas como válidas para efectos del cumplimiento del deber de capacitación a que alude el **Artículo 27** de la Ley.

Artículo 28.- La capacitación, cualquiera que sea su modalidad, debe realizarse dentro de la jornada de trabajo. La capacitación puede ser impartida directamente por el empleador, mediante terceros o por la Autoridad Administrativa de Trabajo. En ningún caso el costo de la capacitación recae sobre los trabajadores. Debiendo ser asumido íntegramente por el empleador.

Con la reciente actualización se confirma lo mencionado en el **Artículo 27**, se dan por válidas las capacitaciones de la autoridad administrativa de trabajo. Con esta actualización se pretende eliminar la idea que se tiene que pagar por todas las capacitaciones.

Artículo 34.- En los casos de empleadores de intermediación o tercerización, el empleador usuario o principal también debe implementar los registros a que refiere el inciso a) del artículo precedente para el caso de los trabajadores en régimen de intermediación o tercerización, así como para las personas bajo modalidad formativa y los que prestan servicios de manera independiente, siempre que éstos desarrollen sus actividades total o parcialmente en sus instalaciones.

En el caso de las micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) y las entidades o empresas que no realicen actividades de alto riesgo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo establece un sistema simplificado de documentos y registros según lo previsto en la Resolución Ministerial N° 085-2013-TR y normas modificatorias.

Los formatos simplificados que antes eran sólo aplicables a micro y pequeñas empresas, ahora también son aplicables a las medianas empresas y empresas o entidades que no realicen actividades de alto riesgo como colegios, universidades, entre otras.

Artículo 73.- Los miembros trabajadores del Comité de SST y los Supervisores de SST gozan de licencia con goce de haber por treinta (30) días

naturales por año calendario para la realización de sus funciones. Cuando las actividades tengan duración menor a un año, el número de días de licencia es computado en forma proporcional. Para efectos de lo dispuesto en el **Artículo 32** de la Ley, los días de licencia o su fracción se consideran efectivamente laborados para todo efecto legal. Entiéndase que en el caso de los Supervisores de SST, la autorización previa requerida para el uso de licencia con goce de haber o su ampliación referida en el artículo 32 de la Ley, es otorgada por el empleador que, por tener menos de veinte (20) trabajadores a su cargo, no está obligado a contar con Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La protección contra el despido encausado opera desde que se produzca la convocatoria a elecciones y hasta seis (6) meses después del ejercicio de su función como representante ante el Comité SST o Supervisor.

Artículo 101.- El empleador debe realizar los exámenes médicos comprendidos en el inciso d) del **Artículo 49** de la Ley, acorde a las labores desempeñadas por el trabajador en su récord histórico en la organización, dándole énfasis a los riesgos a los que estuvo expuesto a lo largo de desempeño laboral. Los exámenes médicos deben ser realizados respetando lo dispuesto en los Documentos Técnicos de la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores expedidos por el Ministerio de Salud, o por el organismo competente, según corresponda. Respecto a los exámenes médicos ocupacionales comprendidos en el inciso d) del **Artículo 49** de la Ley: a) Al inicio de la relación laboral o, para el inicio de la relación laboral, se realiza un examen médico ocupacional que acredite el estado de salud del trabajador. Los trabajadores deberán acreditar su estado de salud mediante un certificado médico ocupacional que tendrá validez por un período de dos (2) años, siempre y cuando se mantengan en la misma actividad económica. Los certificados de los exámenes médicos ocupacionales que se realizan durante la relación laboral, tienen igual período de validez. El costo de estos exámenes es de cargo del empleador.

Se cambia la frecuencia de los exámenes médicos ocupacionales, de tener una frecuencia anual, pasa a tener una frecuencia bianual a menos que el trabajador cambie de puesto. Los trabajadores o empleadores de empresas podrán solicitar, al término de la relación laboral, la realización de un examen médico ocupacional adicional que debe ser pagado por el empleador. La obligación del empleador de efectuar exámenes médicos ocupacionales de salida establecida por el artículo 49° de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, se genera al existir la solicitud escrita del trabajador.

Los exámenes médicos de salida dejan de ser obligatorios a menos que haya una solicitud ya sea de parte del trabajador o del empleador, se recomienda que el empleador realice los exámenes para protegerse contra denuncias posteriores al termino laboral.

Los estándares anteriores no se aplican a las empresas que realizan actividades de alto riesgo, las cuales deberán cumplir con los estándares mínimos de sus respectivos sectores. Cuando las actividades son de alto riesgo, se debe cumplir la normativa del sector.

En el caso de las relaciones laborales que excedan el periodo de prueba y no cumplan el periodo señalado por el inciso d) del mencionado **Artículo 49**, el examen médico de inicio es válido, siempre y cuando se mantenga en la misma actividad económica, para todo efecto y será presentado por el trabajador ante el próximo empleador, en caso de que no hayan transcurridos dos (02) años desde el examen médico ocupacional inicial mencionado. Cuando la relación laboral termina antes de cumplir los 2 años, el examen inicial es válido para sustentar los exámenes ocupacionales bianuales.

Capítulo III

Factores y Riesgos Psicosociales

La tendencia actual en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, debe llevar a conseguir una mejor calidad de vida y condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del ser humano que trabaja pueda resultar afectada por las condiciones que él mismo creó.

3.1 Prevención de Riesgos Laborales

3.1.1 Generalidades

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) es la suma de acciones y medidas que tiene por objeto prevenir, eliminar o minimizar los riesgos que están o pueden estar presentes en la actividad laboral.

La Ley 29783, Ley SST en su **Artículo 1 Objeto de la Ley**: tiene como objetivo promover una cultura de PRL en el país. Para ello cuenta con el deber de la prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y de la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

La tendencia actual en este campo, debe llevar a conseguir una mejor calidad de vida y condiciones de trabajo a fin de evitar que la salud del ser humano que trabaja pueda resultar afectada por las condiciones que él mismo creó.

El concepto de salud, ha pasado por muchos enfoques y tratamientos. Hoy en día la concepción más generalizada es aquella que comprende tres aspectos: somático o fisiológico, psíquico y sanitario.

El primer factor de los enunciados, es el que más ha sido tratado, por su influencia en la sociedad. Desde el punto de vista que la salud fue concebida como el bienestar del cuerpo y el organismo físico.

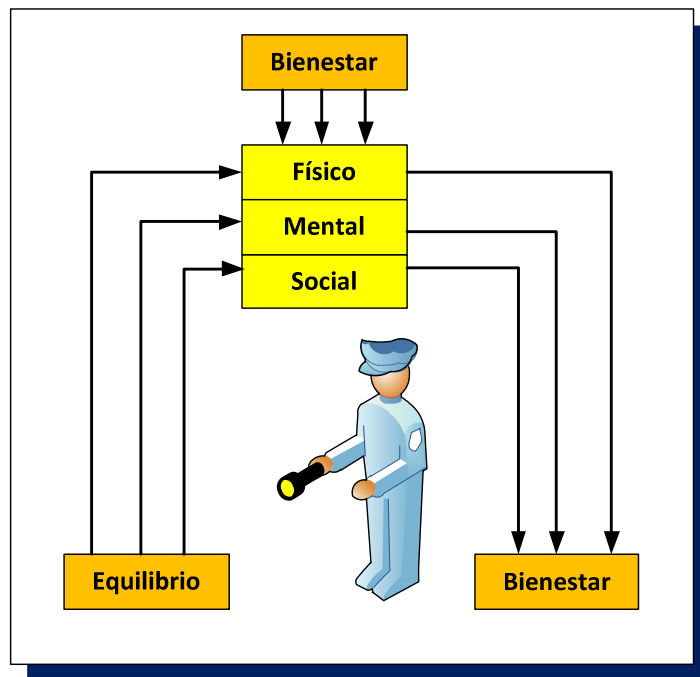


Figura 3.1: Triple equilibrio del concepto salud según la OMS

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es el estado de bienestar físico, mental y social. Esta concepción es conocida como el triple equilibrio somático-psíquico-social (figura 3.1).

El ser humano con su trabajo, modifica el ambiente que le rodea y que éste, modificado, actúa sobre la salud del hombre dando lugar a los daños derivados del trabajo.

De lo anterior se desprende que el ambiente o condiciones de trabajo no sólo deben incluir a factores de naturaleza física, química o técnica (materia prima, equipos empleados y métodos de producción aplicados). También deberán ser considerados aquellos factores que puedan afectar de forma orgánica, psíquica y social a la salud del trabajador (figura 3.2).

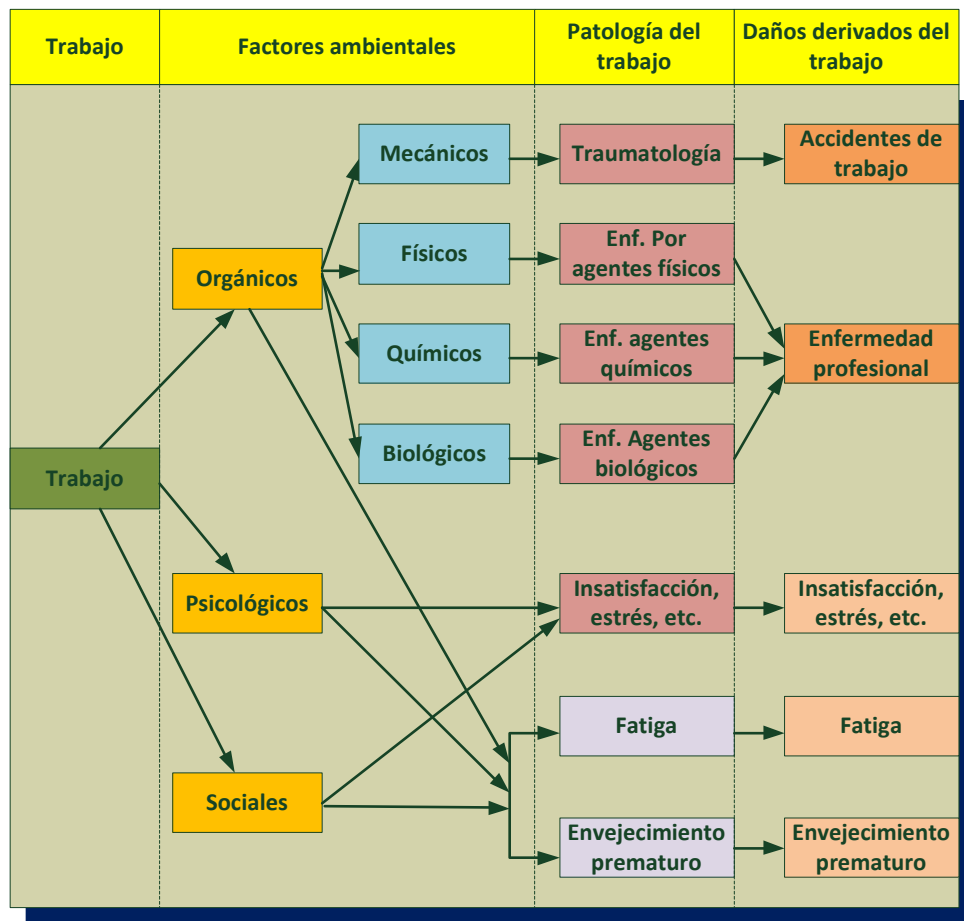


Figura 3.2: Factores ambientales y patologías del trabajo

El ambiente orgánico, constituido por aquellos factores ambientales que pueden dañar la salud física y orgánica del trabajador, incluye:

- Factores mecánicos: elementos móviles, cortantes, punzantes, entre otros, de las máquinas, herramientas, manipulación y transporte de carga.

- Factores físicos: condiciones termohigrométricas, ruido, vibraciones, presión atmosférica, radiaciones ionizantes y no ionizantes, iluminación.
- Factores químicos: contaminantes sólidos, líquidos y gases presentes en el aire.
- Factores biológicos: protozoos, virus, bacterias, entre otras.

El ambiente psicológico, constituido por factores debidos a los nuevos sistemas de organización del trabajo derivados del desarrollo tecnológico (monotonía, automatización, carga mental) que crea en el trabajador problemas de inadaptación, insatisfacción, estrés, entre otros.

El ambiente social, como consecuencia de las relaciones sociales externas a la empresa afectadas cada vez por problemas generacionales, cambio de esquemas de valores, o internos a la empresa, sistemas de mando, sistemas de producción y ascensos, entre otros.

Según la legislación española: “Se entenderá por prevención, el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (LPRL, Ley 31/1995).

Riesgo laboral es la posibilidad de que los trabajadores de una actividad concreta puedan sufrir un daño físico o en su salud tanto en un futuro lejano como próximo, por el hecho simple hecho de ejercer su trabajo. Daños derivados del trabajo se considera a las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (LPRL, Ley 31/1995). Por ejemplo algunos de estos riesgos laborales son atrapamientos, cortes, quemaduras, intoxicaciones, tumores y/o otras enfermedades de desarrollo lento, electrocuciones, golpes, aplastamientos y muchos otros.

El lugar del trabajo también es del todo variado ya que el hecho de trabajar por ejemplo en una oficina no implica estar exento de riesgos (caídas desde el mismo nivel, estrés, síndrome del túnel carpiano, entre otros).

En cuanto al tipo de riesgo conviene diferenciar entre tres tipos principales ya que cada uno de ellos debe de ser tratado de un modo diferente en la mayoría de los casos: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades derivadas del trabajo.

La Prevención de Riesgos Laborales es la suma de acciones y medidas que tiene por objeto prevenir, eliminar o minimizar los riesgos que están o pueden estar presentes en la actividad laboral. Su objetivo final es reducir en todo lo posible la siniestralidad laboral.

La protección del trabajador frente a los riesgos laborales exige la gestión de la empresa, que sobrepase el mero cumplimiento formal de un conjunto predeterminado, más o menos amplio, de deberes y obligaciones empresariales y, más aún, la simple corrección a posteriori de situaciones de riesgo ya manifestadas.

La actual PRL está constituida por cinco (05) un conjunto de técnicas, a saber:

- **La Seguridad en el Trabajo:** Estudia las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores. Su finalidad es la de luchar contra los accidentes de trabajo.
- **La Higiene Industrial:** Estudia los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el medio de trabajo, con el fin de eliminar los factores de riesgo que perjudican la salud de los trabajadores.
- **La Medicina Laboral:** Estudia las consecuencias de las condiciones materiales y ambientales sobre los trabajadores.

- **La Psicosociología:** Estudia los aspectos psíquicos y sociales del individuo en el puesto de trabajo, actúa en el terreno de las relaciones y las comunicaciones, la inseguridad en el puesto de trabajo, evitando el deterioro de la salud mental del trabajador.
- **La Ergonomía:** La técnica de prevención que estudia y adapta el trabajo a las condiciones físicas y psíquicas de las personas.

Desde la Planificación de la prevención en el momento del diseño del proyecto empresarial, la Evaluación inicial de los riesgos inherentes al trabajo y su actualización periódica a medida que se alteren las circunstancias, la ordenación de un conjunto coherente y globalizador de medidas de acción preventiva adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados y el Control de la efectividad de dichas medidas, constituyen los elementos básicos de la Prevención de Riesgos Laborales.

En adición está la información y la formación de los trabajadores, dirigidas a un mejor conocimiento tanto del alcance real de los riesgos derivados del trabajo como de la forma de prevenirlos y evitarlos, de manera adaptada a las peculiaridades de cada centro de trabajo, y las características de las personas que en él desarrollan su prestación laboral como a la actividad concreta que realizan.

En el ambiente laboral, el trabajador se ve rodeado de una serie de riesgos que si no se conocen o no están estudiados y evaluados, pueden desencadenar una alteración a la salud; propiciada por un accidente de trabajo, una enfermedad profesional, o una enfermedad común derivada de las condiciones de trabajo.

Todos los trabajadores, sin excepción, están en mayor o menor medida expuestos a los riesgos. La forma de evitarlos es actuando sobre los mismos. Con ese fin, es necesario conocer cuáles son los diferentes tipos de riesgos

que se puede encontrar en los lugares de trabajo, para después hacerlos frente con la implementación de medidas preventivas.

- Riesgos físicos: Tiene su origen en los distintos elementos del ambiente de trabajo. Por ejemplo la humedad, el calor, el frío, el ruido, entre otros, pueden ocasionar daños a los trabajadores.
- Riesgos químicos: Aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixia.
- Riesgos mecánicos: Son los riesgos que se producen por el uso de máquinas, útiles, o herramientas, produciendo cortes, quemaduras, golpes.
- Riesgo de altura: Se da cuando las personas trabajan en alturas, galerías o pozos profundos.
- Riesgos por gas: Estos riesgos ocurren cuando las personas trabajan manipulando gases o en la proximidad a una fuente de gas.
- Riesgo de origen eléctrico: Estos riesgos se produce cuando las personas trabajan con máquinas o aparatos eléctricos.
- Riesgo de incendio: Se produce al trabajar en ambientes con elementos y materiales inflamables.
- Riesgos de elevación: Riesgos típicos en los trabajos con equipos de elevación o transporte.
- Riesgos de carácter psicosocial: Es todo aquel riesgo que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional.
- Riesgos biológicos: Pueden ocurrir cuando se trabaja con agentes infecciosos.

En la gestión de los riesgos laborales, el primer es la identificación de los riesgos; a continuación es proceder a la evaluación. Evaluar el riesgo, es estimar en lo posible la gravedad potencial de los riesgos para poder implantar las medidas preventivas más adecuadas.

La acción preventiva de los riesgos, estará centrada a la reducción de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos laborales

De aquí la importancia de conocer qué factores de riesgo existen, las dosis en las que se presentan y qué exposiciones son peligrosas para las personas con el fin de eliminarlos o reducirlos en lo posible.

3.2 Riesgos Emergentes

Se estima que cada año hay unas 167,000 víctimas mortales relacionadas con el trabajo en la Europa de los Veintisiete. Alrededor de 159,000 de estos fallecimientos se pueden atribuir a enfermedades asociadas al trabajo, de las cuales 74,000 pueden estar vinculadas a la exposición a sustancias peligrosas en el lugar de trabajo (OIT, 2005).

En las últimas décadas han tenido lugar importantes avances tecnológicos en el lugar de trabajo, los cuales, junto con la rápida globalización, han transformado el trabajo para muchas personas en todo el mundo. Los efectos de dichos cambios en la seguridad y la salud en el trabajo (SST) también han sido notorios. En algunos casos, se han reducido o eliminado peligros y riesgos más tradicionales, por ejemplo, a través de la automatización industrial, pero las nuevas tecnologías también han creado nuevos riesgos. Muchos de los riesgos tradicionales del lugar de trabajo persisten sin embargo, y el número de enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo sigue siendo inaceptablemente elevado. Todavía queda mucho por hacer, pero son los riesgos psicosociales, los que todavía presentan más déficit en los distintos sectores productivos. Ver la figura 3.3.

Al mismo tiempo, muchos trabajadores están expuestos a “nuevos” riesgos generados por las características cambiantes del trabajo, por

ejemplo, debido a las condiciones derivadas del empleo precario y a la creciente presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna.



Figura 3.3: Riesgos Emergentes

Los perfiles de edad de la fuerza de trabajo también están cambiando, al igual que el equilibrio de género en muchos lugares de trabajo. Estos cambios en las características del empleo han creado riesgos manifiestos que anteriormente eran menos destacados o menos evidentes.

Se entiende por “riesgo emergente” cualquier riesgo nuevo que va en aumento (ver figura 3.4). Nuevo significa que:

- **El riesgo no existía antes;** o era un factor conocido, pero ahora se considera riesgo debido a nuevos descubrimientos científicos o percepciones sociales.
- **El riesgo va en aumento** si: el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; o la probabilidad de exposición al

riesgo aumenta; o bien los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran.

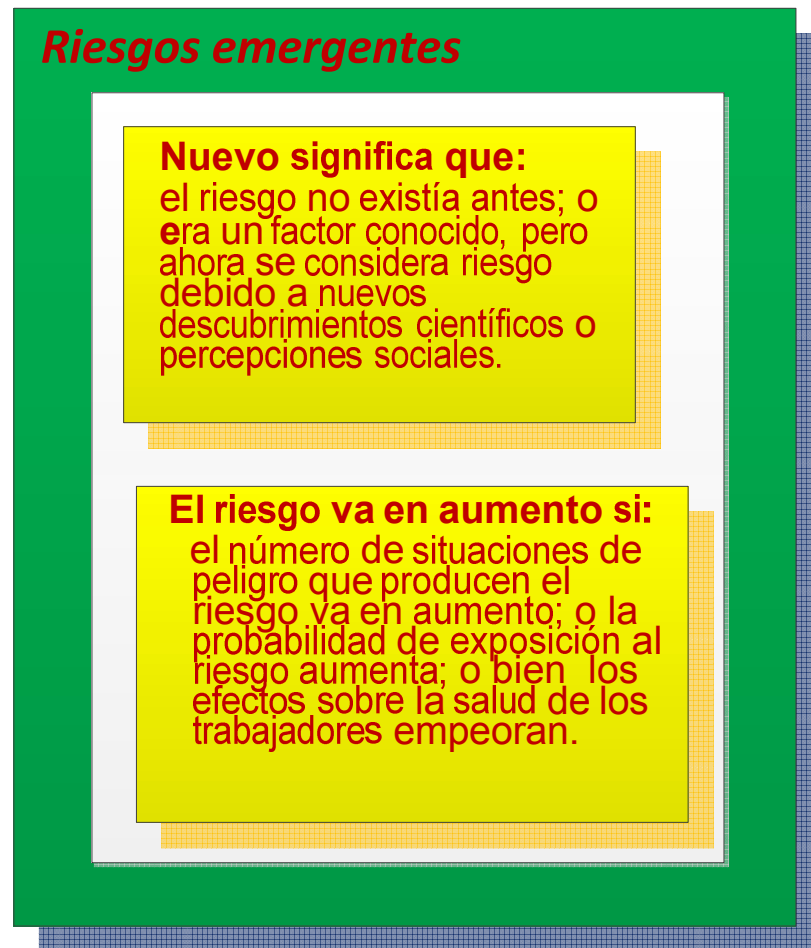


Figura 3.4: Riesgos Emergentes

En los últimos años, se ha prestado gran atención al estudio de riesgos nuevos y emergentes en el lugar de trabajo. Muchos investigadores han supervisado y previsto nuevas tendencias de los accidentes relacionados con el trabajo, y en particular con los trastornos de la salud, con el propósito de mejorar la prevención. Por ejemplo, el Observatorio Europeo de Riesgos ha publicado recientemente un estudio de riesgos nuevos y emergentes en el trabajo en la Unión Europea (UE).

Los riesgos de los trabajos nuevos y emergentes pueden ser provocados por la innovación técnica o por el cambio social u organizativo, por ejemplo:

- Nuevas tecnologías y procesos de producción, por ejemplo, la nanotecnología o la biotecnología.
- Nuevas condiciones de trabajo, por ejemplo, mayores cargas de trabajo, intensificación del trabajo a raíz de los recortes de plantilla, malas condiciones asociadas con la migración por motivos de trabajo, trabajos en la economía informal.
- Nuevas formas de empleo, por ejemplo, el empleo independiente, la subcontratación o los contratos temporales.

Quizás, hoy en día, se podría considerar que ya son más conocidos e identificados por los trabajadores, administradores y empresas. Se podría pensar por qué han emergido en los últimos años. Se entiende que obedece a diversos factores, entre se puede señalar a aumento del trabajo intelectual, aumento de empresas pertenecientes al sector servicios, uso generalizado de las nuevas tecnologías, conciencia del absentismo laboral que provocan y la globalización.

Aumento de trabajo intelectual. La evolución y desarrollo de los países más industrializados ha traído consigo que el trabajo haya evolucionado de ser actividad física a cada vez más intelectual. También la tendencia en las empresas a una mayor especialización de los trabajadores, en los que el trabajo representativo y mayor precisión en cuanto a los ritmos y tiempos de producción. O bien, en un incremento del trabajo en equipo, donde muchas veces no son claros los límites de las funciones y definiciones de puestos, donde existe mayor flexibilidad y versatilidad, lo que contribuye a aumentar el estrés por la mayor intensificación del trabajo.

Uso generalizado de las nuevas tecnologías. Estos riesgos también están muy ligados al uso de tecnologías de la información. La utilización generalizada de aparatos electrónicos, que, en principio, facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con más autonomía organizativa, ha

significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límites de horarios o jornadas de trabajo. Desde de otro punto de vista el uso masivo de computadoras como herramientas de trabajo ha pasado de ser indispensable, lo que en trabajadores que han dejado de ser jóvenes ha podido suponer una sobre exigencia y adaptación que no siempre ha sido fácil, con el temor añadido de que se pueda prescindir de ellos si no con dan la talla tecnológica.

La globalización. La emergencia de los riesgos psicosociales también está relacionada con la economía globalizada y la competitividad mundial, lo que ha traído como consecuencia una forma distinta de entender el mundo laboral, adaptarse a unas nuevas condiciones de empleo, condiciones de versatilidad constantes y un cambio en las expectativas que cada trabajador tenía en cuanto al carácter integrador que tenía en la vida el concepto del trabajo. Muchas personas, sencillamente, sienten que no tienen el tiempo que necesitan para poder adaptarse a estos cambios tan rápidos.

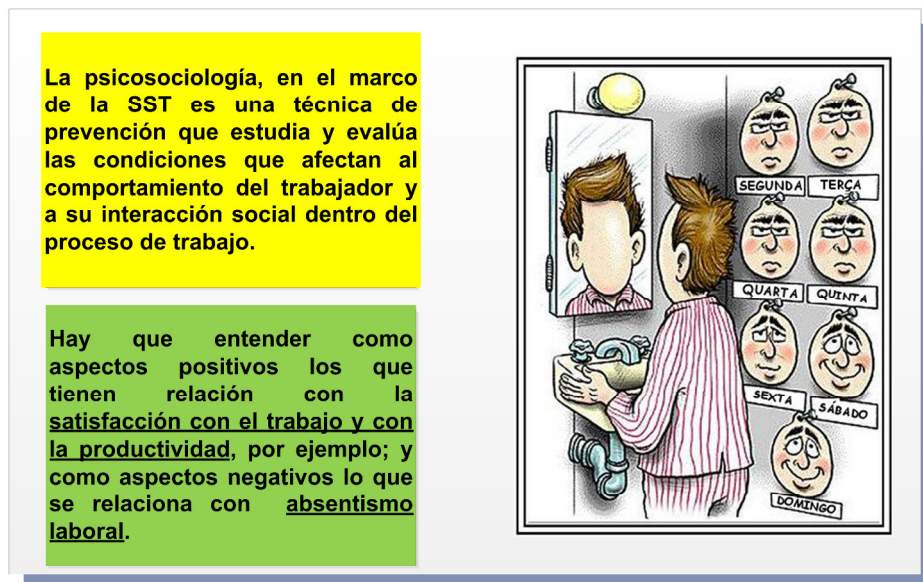


Figura 3.5: Psicosociología

3.3 Factores Psicosociales

La psicopsicología, es la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social. Ver figura 3.5

La presencia de factores psicosociales nocivos en el trabajo originarían riesgos del tipo: estrés laboral, burnout o síndrome del quemado, mobbing o acoso psicológico, trastornos depresivos, de ansiedad, enfermedades psicosomáticas, entre otros. Ver figura 3.6.

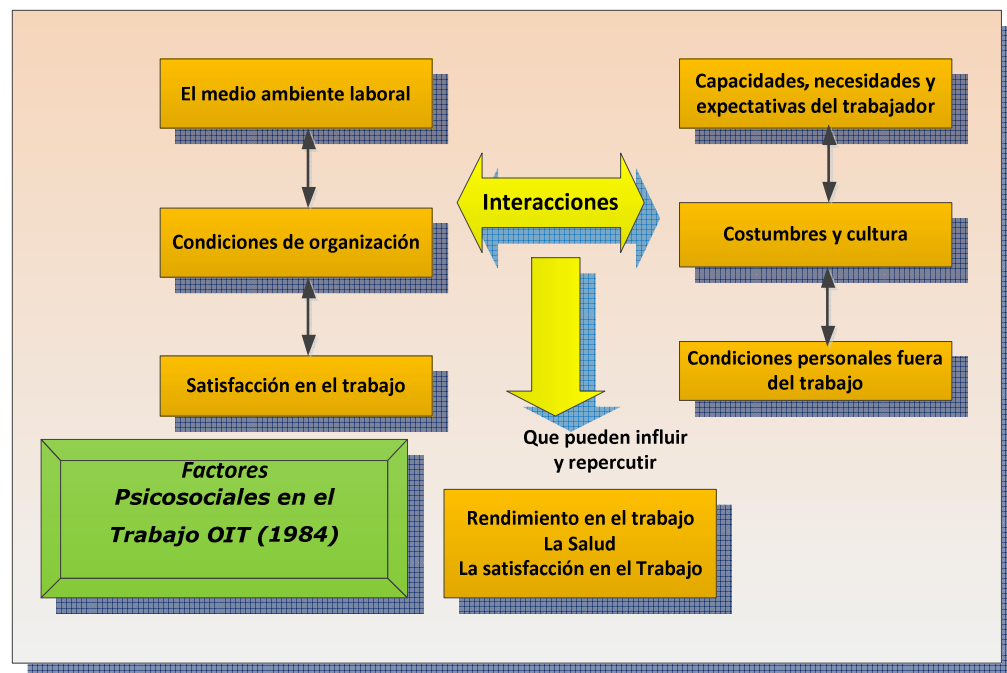


Figura 3.6: Factores Psicosociales en el Trabajo (OIT)

Se denominan factores psicosociales laborales a la “condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral, del medio intra laboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos”,

que producen los llamados riesgos psicosociales y citando un ejemplo está el estrés laboral, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, de comportamiento social, laboral y fisiológico. Ver figura 3.7.

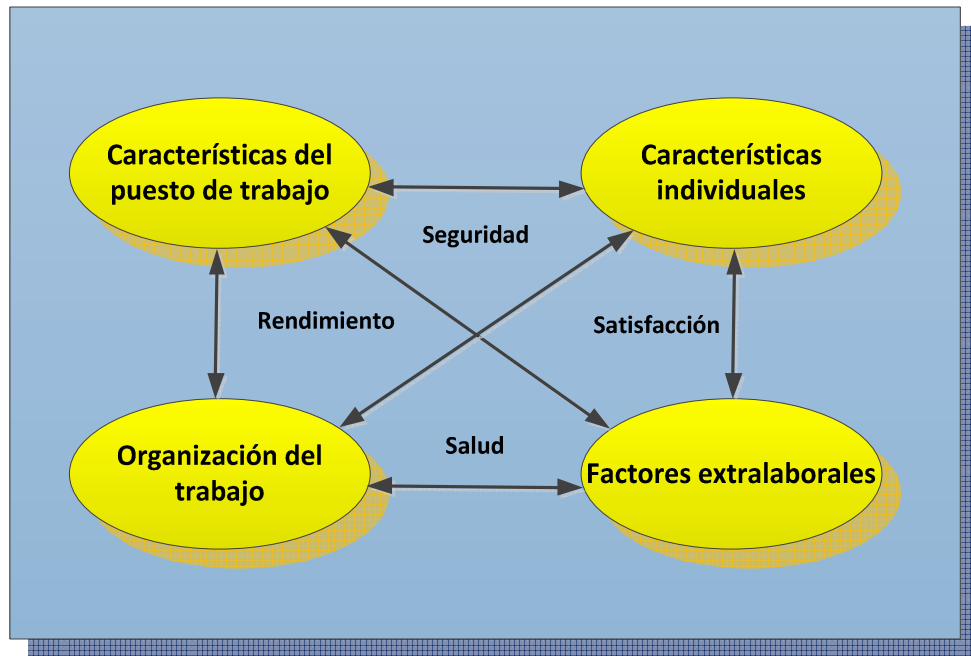


Figura 3.7: Relaciones entre los Factores Psicosociales

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993). Son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988).

Se consideran factores psicosociales laborales a la:

- Cultura organizacional.
- Condiciones de trabajo.
- Factores interpersonales.
- Condiciones ergonómicas.
- Condiciones salariales.
- condiciones personales o individuales.

La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

Según Cox, el trabajo deshumaniza a la persona por una combinación de factores. Ver la figura 3.8.

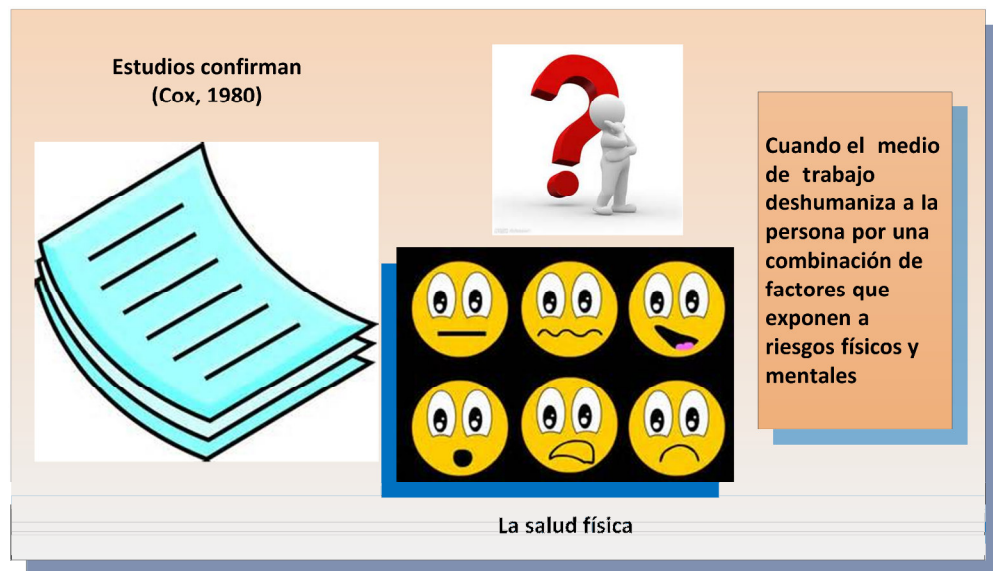


Figura 3.8: La salud física

El medio ambiente físico del trabajo, genera en el caso de una fábrica: niveles de ruido elevado, repetición de tareas y pocas oportunidades de comunicación. Ver la figura 3.9.

Algunos oficios con riesgos elevados como bomberos, policías y mineros, se atenúan con una formación apropiada.

Las características personales del trabajador, como personalidad, sexo, formación, son relevantes en la asignación de un puesto de trabajo. Ver la figura 3.10.

Factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Ver figura 3.11.



Figura 3.9: El medio ambiente físico

Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo:

- Falta de control.
- Muchas horas de trabajo.
- Intensidad del ritmo de trabajo.
- Horarios cambiantes e imprevisibles.

- Mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol u otros más.

3.4 Riesgos Psicosociales

Riesgo psicosocial laboral, son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente.

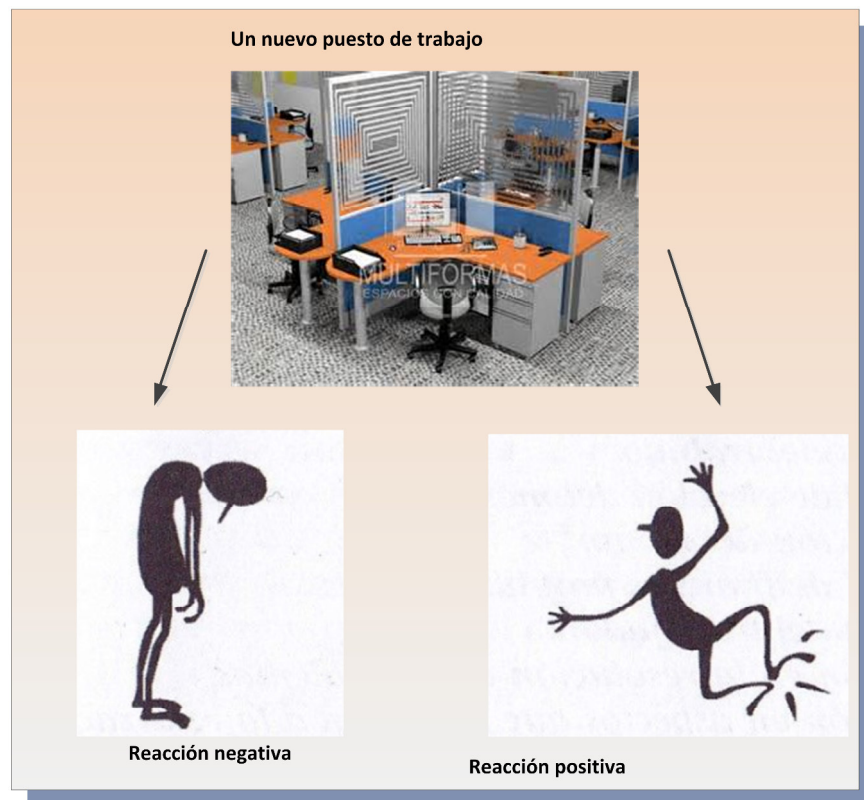


Figura 3.10: Personalidad

Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como:

- Las situaciones de violencia.
- De acoso laboral o sexual.

- Problemas gastrointestinales (gastritis, úlcera, síndrome de colon irritable, etc.).
- Problemas mentales (estrés crónico, burnout, depresión, ansiedad, alcoholismo, delirios, esquizofrenia, etc.).
- Problemas cardiovasculares (arritmias, presión arterial alta, infartos del miocardio, etc.).



Figura 3.11: El clima laboral

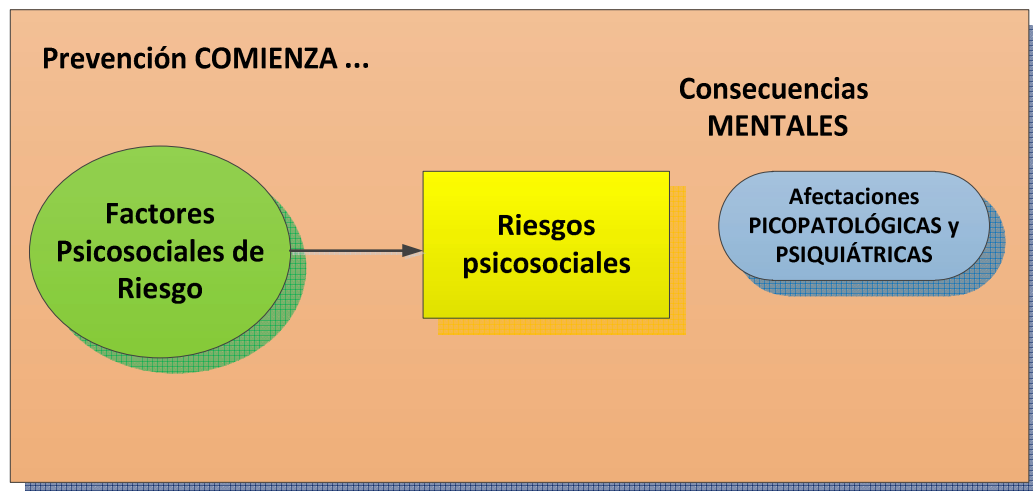


Figura 3.12: La prevención comienza con los Factores de Riesgos Psico

Entre algunas de las patologías (ver la figura 3.13), se mencionan:

- Trastornos de angustia.
- Depresión.
- Bulimia.
- Ansiedad.



Figura 3.13: La prevención comienza con los Factores de Riesgos Psico

El término estrés es la traducción española de la palabra inglesa “stress”, que a su vez procede del verbo latino “stringere”, que significa provocar tensión o deformación de un cuerpo.

De forma integral, se podría definir el estrés laboral como la respuesta biológica (integrada por un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento) que da un trabajador expuesto, de forma prolongada, esto es, más allá de un tiempo razonable, a una presión intensa

por las cargas que crea su entorno de trabajo, susceptibles de generarle, de no recibir el apoyo necesario en el tiempo adecuado, daños a la salud, física o psíquica. Se trata, pues, de un estado generado por una exposición al estresor/es, dilatada en el tiempo.

Este estado se caracteriza por los altos niveles de excitación y angustia, con la creciente sensación de no poder hacer frente a las demandas del trabajo. No todos los trabajadores reaccionarán igual ante los mismos estímulos. La reacción de estrés también depende, en buena medida, de factores individuales, de la percepción de que el trabajador tenga de esas demandas y de su potencial para hacerles frente.

Capítulo IV

Aplicación de los instrumentos de evaluación

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

La Evaluación de Riesgos Psicosociales es una necesidad cada vez más sentida y demandada en las empresas, dentro de los procedimientos de evaluación de riesgos que exige la Ley SST. En la presente investigación se describen las características que debe reunir un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales para cumplir los estándares de calidad científica, metodológica y profesional que deben requerírsele. Entre ellas se cuentan el estar basado y desarrollado en el marco de la investigación científica internacional sobre el tema y verificar los estándares psicométricos de fiabilidad, validez, y control de sesgos.

4.1 Evaluaciones

Los factores de riesgo laboral de naturaleza psicosocial han sido objeto de investigación internacional desde hace décadas, aunque la atención prestada en nuestro país es incipiente. Es necesario introducir algunos matices y estudiar algunos conceptos.

Primero, se debe recordar que el origen del estudio de los factores psicosociales laborales está ligado a la literatura del estrés, término introducido en la medicina desde la ingeniería.

Se tiende a denominar “estrés” tanto a los factores que lo provocan (los estresantes) como a la propia de respuesta de estrés, o incluso a la situación de presencia conjunta de estresantes y estrés. Al mismo tiempo, se confunde esta situación de estrés con las potenciales consecuencias del mismo (a las que se refiere el término inglés “strain”), incluso llegando en algunos casos a atribuirle categoría de enfermedad.

Segundo, aunque no hay una definición satisfactoria sobre el estrés, existen tres concepciones consideradas clásicas. La primera considera el estrés como un estímulo ambiental capaz de provocar reacciones en el organismo al interferir con su normal funcionamiento. La segunda entiende que esta reacción es una respuesta compleja que actúa a través de procesos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos a los que conjuntamente denominamos estrés. La tercera, más completa y la más frecuentemente aceptada, integra parcialmente las anteriores e introduce el procesamiento del individuo en la ecuación, eliminando la concepción de reacción puramente mecánica del individuo a su entorno. A partir de esta concepción interactiva se han desarrollado diversos modelos para explicar el origen del estrés laboral y el posible impacto sobre la salud como consecuencia de la exposición a estresantes y a situaciones de estrés.

Desde la LPRL (España, Ley 31 de 8 de Noviembre de 1996), en su capítulo III, artículo 16, la evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones, entre ellas:

- Por requisito legal, se plantea la necesidad de detectar los posibles riesgos psicosociales existentes en una situación de trabajo, con el objetivo de establecer medidas de mejora de la salud y de la seguridad de los trabajadores.

- Cuando, como consecuencia de una evaluación global anterior, se quieren evaluar de forma más específica los factores psicosociales en determinadas actividades, grupos de trabajo o grupos de riesgos específicos.
- Para comprobar que unas determinadas medidas preventivas existentes son las adecuadas, por ejemplo, para verificar si las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos son las idóneas.
- A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones, que nos hagan sospechar que existen problemas de tipo psicosocial, por ejemplo, gran cantidad de quejas, aumento del absentismo, disminución de la productividad, etc., en toda la empresa o en alguna sección o departamento específico.
- Siempre que en el lugar de trabajo vaya a introducirse una innovación que pueda alterar significativamente la situación actual, sean nuevos procesos de producción, nuevos equipos materiales o humanos, cambios en la organización del trabajo, etc.

La evaluación de los riesgos de origen psicosocial, como cualquier evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva una serie de actuaciones o etapas sucesivas e interrelacionadas.

En general, para realizar una evaluación de factores psicosociales en una situación de trabajo, se debe seguir las siguientes fases:

- Determinación de los riesgos que se han de analizar.
- Identificación de los trabajadores expuestos a dichos riesgos.
- Elección de la metodología y de las técnicas que se deben utilizar.
- Formulación de las hipótesis de trabajo.
- Planificación y realización del trabajo de campo
- Análisis de los resultados.
- Elaboración de informes con los resultados.

- Elaboración de un programa de intervención y puesta en marcha de dicho programa.
- Seguimiento y control del programa.

Los riesgos psicosociales como el estrés, la violencia o el acoso preocupan cada vez más a las empresas, según se desprende de las primeras conclusiones de la mayor encuesta realizada en Europa sobre SST. La Agencia Europea para la SST (EU-OSHA) ha dado a conocer los nuevos datos el 3 de junio de 2010, en la Conferencia Europea de Contribución a la Evaluación de la Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad en el Trabajo (2007-2012), que se celebra en Barcelona.

Los riesgos psicosociales preocupan a la mayoría de las empresas europeas. Cuatro de cada cinco empresarios europeos expresan preocupación por el estrés laboral, según revela la Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER), lo que coloca a este factor en el mismo nivel de importancia para las compañías que los accidentes en el lugar de trabajo (79%).

El estrés laboral es muy agudo en el sector de la sanidad y la asistencia social (el 91 % de las empresas lo consideran causa de preocupación, en mayor o menor medida) y en la educación (84%).

Sea cual fuese el sector de una empresa, la dirección necesita indicadores de relativos a la SST como fuente de información necesaria para la toma de decisiones en este ámbito. Dado que la seguridad descansa sobre factores técnicos, humanos y organizacionales, es imprescindible disponer de indicadores para todos estos factores (Montmayeul, Mosneron-Dupin & Llory, 1994). La ingeniería de seguridad ha permitido avances decisivos y persistentes en seguridad y ha elaborado una contribución a la evaluación y desarrollo de la seguridad de incalculable valor. Sin embargo, la aproximación de ingeniería de seguridad ha reconocido explícitamente sus limitaciones para

evaluar y estimar la fiabilidad y seguridad de los sistemas socio técnicos debido a la dificultad para tener en cuenta la complejidad del comportamiento humano, individual y socialmente considerado. (Montmayeul, et al. 1994). El objetivo, legítimo, de la ingeniería de seguridad es desarrollar ambientes seguros y saludables a prueba de conducta humana; máquinas, herramientas, vehículos, contextos y métodos diseñados de tal modo que ni el error involuntario ni el incumplimiento intencionado puedan producir daños a las personas o a las cosas. Sin embargo, tan legítimo como este objetivo pueda ser, constituye un propósito utópico.

Primero porque no es posible diseñar ambientes 100% seguros. Por una parte, determinados riesgos son omnipresentes y rara si alguna vez pueden reducirse a cero, entre ellos los mismos riesgos psicosociales. Por otra, porque con frecuencia los mecanismos, dispositivos o procedimientos que eliminan o atenúan unos riesgos crean o acentúan otros, aunque generalmente de menor entidad. Segundo, porque al final es el comportamiento humano el que hace a un ambiente seguro o no (Hale & Glendon, 1987).

Los aspectos psicosociales interactúan con el ambiente y tienen una palabra decisiva en materia de seguridad y salud. En palabras de Llory “Los factores humanos son el núcleo de la discusión en la medida en que son el centro del problema real, concreto, de cada día, de la seguridad en contextos de alto riesgo” (1992, p.109). Para abordar una de las mayores críticas contra el análisis de la fiabilidad humana que fundamentalmente falla al dar cuenta de los aspectos psicológicos y sociales del factor humano (Hale & Glendon, 1987) debemos determinar en qué grado se puede establecer relaciones cuantitativas de causalidad entre aspectos situacionales del trabajo y las variables que configuran la conducta humana individual y colectiva (Llory, 1992).

La tercerización de la economía, incluso la tercerización de los puestos de trabajo dentro de la industria, la progresiva mejor cobertura de los riesgos tradicionales en seguridad e higiene, la emergencia de nuevos riesgos ligados

a estos contextos, su repercusión en abundantes y notorias sentencias judiciales, y una progresivamente mayor conciencia de la administración y de los agentes sociales, han conducido a un creciente interés en los denominados riesgos psicosociales y su progresiva incorporación a los procedimientos habituales de evaluación de riesgos.

Debe observarse que desde el punto de vista de la legislación existe la misma obligación por parte de las empresas de evaluar los riesgos psicosociales que, por ejemplo, los riesgos higiénicos y mecánicos tradicionales, dado que deben evaluarse todos los riesgos que no se hayan podido eliminar y que afecten a la SST; y desde luego los riesgos psicosociales afectan clara y fuertemente a la SST, de eso no hay duda, como demuestra una abundante investigación internacional y nacional, y rara si alguna vez pueden considerarse eliminados.

La progresiva incorporación de la evaluación de los riesgos psicosociales a las practicas preventivas de las empresas, como viene sucediendo en diversos países de nuestro entorno económico y cultural, es sin duda un elemento claramente positivo que muestra la paulatina incorporación de una visión integral de la prevención dispuesta a aprovechar el conocimiento disponible sobre “factor humano” en las organizaciones.

La ausencia de una tradición en este campo, la falta generalizada de formación específica en evaluación psicológica y psicometría de muchos profesionales de la prevención, la frecuente ausencia de formación específica en psicología del trabajo y de las organizaciones y en psicología de la seguridad y salud ocupacional, y, en ocasiones, una cierta prisa por dar una respuesta práctica, o peor, interesada, a una necesidad por otro lado en muchas ocasiones tangible, han llevado en más de una ocasión a procesos de evaluación poco fundados o al uso poco fundado de instrumentos y métodos con fundamentos razonables, situaciones con las que las empresas y los trabajadores pueden encontrarse, como mínimo, poco confortables.

Los profesionales de la prevención se hacen legítimamente una serie de preguntas esenciales que requieren una respuesta seria y fundamentada desde la investigación científica y el contraste profesional riguroso ¿pueden evaluarse de un modo razonable y asequible los riesgos psicosociales? ¿Qué factores psicosociales deben ser evaluados en cada caso? ¿En función de qué deben seleccionarse? ¿Cómo deben evaluarse o medirse esos factores?

Por ejemplo, ¿es necesario hacer entrevistas? ¿Hay que administrar cuestionarios a todos los empleados de la empresa? ¿Qué significa que los instrumentos de medición han de ser fiables y válidos? ¿Qué pasa cuando la gente miente o distorsiona las respuestas? ¿Qué pasa si la gente puede conocer de antemano las preguntas y puede “preparar las respuestas”? ¿Cómo deben interpretarse las respuestas? ¿Qué garantías deben aportarse para que un proceso de evaluación de riesgos psicosociales sea aceptable y correctamente desarrollado?. Y más allá de todo esto muchos profesionales, empresas y trabajadores se preguntan, pero, en realidad, ¿para qué sirve una evaluación de riesgos psicosociales? ¿En qué me va a afectar como empresa? ¿En qué nos va a afectar como trabajadores? No cabe esperar respuestas simples a todas estas preguntas; por el contrario es conveniente abrir un proceso de reflexión basado en un incremento progresivo de la formación y capacitación profesional de los técnicos de prevención que se especialicen en estas cuestiones.

Sin lugar a dudas la evaluación de los riesgos psicosociales es un tipo de evaluación psicológica aplicada, enraizada con la psicología de la seguridad y salud ocupacional, y con la psicometría como ciencia técnica de la medición psicológica.

Todas estas cuestiones, nuevas para muchos de los técnicos y expertos en prevención, son sin embargo tópicos tradicionales y bien estudiados en psicometría y evaluación psicológica y tienen respuestas técnicas que es

importante ir incorporando al acervo de prácticas y conocimientos de los técnicos de prevención en las tareas de evaluación de riesgos. Contrariamente a lo que pueda pensarse no son cuestiones de sentido común que se responden con sentido común. Por el contrario, buena parte de ellas son cuestiones estrictamente técnicas que tienen detrás respuestas técnicas bien elaboradas, en ocasiones con profusión de matemática, y abundante investigación básica y aplicada.

Afortunadamente, “desde 1991, se han emprendido investigaciones para transponer los métodos y las herramientas utilizadas en Psicometría para el análisis estadístico del clima psicosocial en una empresa a la cultura de seguridad. Estos métodos tienen la ventaja de integrar variables psicosociales, variables relativas a la calidad del trabajo, a la organización del trabajo, y variables relativas al management” (Montmayeul, Mosneron-Dupin & Llory, 1994; *Reliability Engineering and System Safety*, 45, p. 71-72).

Hale y Glendon (1987), Llory (1992), y otros muchos investigadores, dejan claro inequívocamente la importancia central de los aspectos de factor humano en la seguridad y salud en las organizaciones. Montmayeul y colegas (1994), en la cita del párrafo anterior ponen de manifiesto que, mediante la aplicación de los métodos psicométricos adecuados es posible disponer de las herramientas para la evaluación de estos factores. La OIT (1986) ha definido los riesgos psicosociales como resultantes de la interacción entre, por un lado, el contenido del puesto, la organización y gestión del trabajo y el resto de condiciones ambientales y organizacionales, y, por otro, las aptitudes, competencias y necesidades de los empleados. La experiencia y percepción de estas interacciones afecta a la SST y a los resultados de las organizaciones (OIT, 1986). Los factores psicosociales pueden y deben medirse, y esta metodología debe incorporarse a la evaluación regular de riesgos en las empresas.

4.2 Método de evaluación de riesgos psicosociales

Hay tres razones principales para considerar la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.

1. Los factores psicosociales han demostrado estar relacionadas con los resultados de seguridad y salud. Hay una extensísima literatura al respecto (p.e. Schabracq, Winnubst, & Cooper, 1996). Para una primera aproximación de divulgación baste leer los capítulos sobre riesgos psicosociales, estrés, etc. de la enciclopedia sobre seguridad y salud de la OIT. Estos efectos son no sólo psicológicos, como el estrés, la ansiedad, la depresión, el síndrome post-traumático o el burnout, sino también orgánicos afectando a diversos sistemas funcionales, fomentando o incrementando los riesgos de numerosas enfermedades, por ejemplo, cardiovasculares. El impacto de algunos factores psicosociales sobre la seguridad y salud es por su extensión y magnitud solo comparable a la importancia de los trastornos musculoesqueléticos, algunos de ellos a su vez estrechamente relacionados con ciertos factores psicosociales. Además, los riesgos psicosociales contribuyen de modo importante a la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos, y contribuyen a su vez a comportamientos adictivos, como el tabaco o el alcohol que a su vez tienen consecuencias notorias sobre la salud y la seguridad.
2. Los factores psicosociales afectan la calidad y la productividad de las empresas. Los factores psicosociales en el trabajo no sólo están detrás de numerosas bajas en el ámbito de lo psicógeno, por ejemplo, por depresión, sino que incrementan el absentismo de modo generalizado. Se sabe que producen bajas y se sabe que dilatan la duración de las bajas de un modo considerable. Muchas bajas por enfermedad común, que suponen cuantiosas pérdidas de productividad, tienen detrás el fantasma no esclarecido de condiciones psicosociales adversas que estimulan conductas de escape y evitación en el trabajo y si es posible

del trabajo. Pero los riesgos psicosociales no solo afectan al absentismo. La calidad o la productividad dependen fuertemente de factores psicosociales. Un manejo inadecuado de los factores psicosociales no solo conlleva trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes; también empresas menos productivas, con más problemas de calidad y con menos expectativas. De hecho una buena evaluación de riesgos psicosociales es una herramienta de gestión que puede ayudar sustancialmente a una empresa a mejorar en diversos ámbitos de gestión y organización. Quizás el área de los riesgos psicosociales sea una de aquellas áreas de la prevención en las que resulta más claro que mejorar la seguridad y salud puede hacerse mejorando a la vez la eficacia y eficiencia de la organización.

3. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal de evaluación de riesgos. De acuerdo con la LSST, existe la misma obligación de evaluar los riesgos psicosociales que de evaluar los riesgos tradicionales de seguridad o de higiene. Cada vez más la administración es consciente de la importancia de la evaluación de los riesgos psicosociales y progresivamente ésta se incorpora a los aspectos que deben ser considerados. Algunos de estos riesgos y de las serias dificultades que pueden surgir cuando no se manejan adecuadamente son cada vez más visibles. Por ejemplo, en España se dictaron más de cuatrocientas sentencias sobre acoso psicológico en el trabajo. En otros países de nuestro entorno económico y político, las demandas por burnout o por el estrés y sus consecuencias forman parte usual del panorama de unas relaciones laborales difíciles. Evaluar los riesgos psicosociales puede ayudar decididamente a evitar estas dificultades, y, desde luego, su no adecuada evaluación puede poner en dificultades adicionales a una empresa cuando surgen problemas agudos de esta índole.

Para evaluar los riesgos psicosociales necesitamos un método de evaluación de los riesgos psicosociales. Este enunciado parece obvio, pero

exige definir qué es un método de evaluación de riesgos psicosociales y que delimitamos que requisitos debe satisfacer un método de evaluación de riesgos psicosociales para que pueda considerarse adecuado.

Un método de evaluación de riesgos psicosociales no es un conjunto de preguntas más o menos razonable sobre estos aspectos volcadas sobre un cuestionario o un check-list, y fruto de la inspiración y la experiencia de un técnico o un grupo de técnicos. Por inspiradas y acertadas que pudieran resultar estas preguntas, un método de evaluación de riesgos psicosociales aceptable está muy lejos de esto. Un método de evaluación de riesgos psicosociales es una metodología integral con fundamento científico, tanto en la Psicología de la SST como en la Psicometría, fiable, validada y estandarizada, que cumple los requisitos de calidad psicométricos y profesionales y permite ofrecer a las empresas y a los profesionales de la prevención una evaluación de los riesgos psicológicos, comportamentales, sociales y organizacionales que afectan a la salud y seguridad de los empleados y las organizaciones. Los riesgos psicosociales, a su vez, pueden definirse en palabras de Cox y Griffiths (1996) como aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

La calidad de un método de riesgos psicosociales no se mide por el origen del mismo, la importancia o denominación de la fuente o cosas semejantes. La calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales depende de la fundamentación científica que lo sustenta. Kasl (1991) y basándose en él, Cox y Griffiths (1996), establecen que hacen falta cuatro componentes para disponer de una metodología de evaluación adecuada:

- Un diseño adecuado para la evaluación, generalmente bajo la forma de un diseño cuasi-experimental. Estos autores sugieren además que este diseño frecuentemente debe ser de naturaleza longitudinal. La cuestión

del diseño hace referencia a la estructura de la investigación; a la secuencia de mediciones y, en su caso, de intervenciones que pretende garantizar tanto como sea posible la validez interna y la validez externa de la evaluación. Obsérvese que se está hablando aquí del concepto metodológico, estadístico, de diseño, un concepto que tiene numerosas implicaciones para la calidad del estudio.

- Una conceptualización y Operacionalización adecuada de la exposición a los factores de riesgo. La conceptualización implica el sustento en la investigación científica relevante; la Operacionalización el fundamento en la metodología psicométrica adecuada.
- Un análisis de datos adecuado que permita descartar explicaciones inadecuadas y contrastar un modelo teórico adecuado. Esta condición sugiere que el modelo del “termómetro” para cada factor o dimensión es insuficiente. En una evaluación de riesgos psicosociales una parte importante del conocimiento a adquirir tiene que ver con qué factores están afectando qué factores en esta industria concreta. Existe la metodología estadística para efectuar estos contrastes en cada evaluación de riesgos donde resulten necesarios y desde luego este análisis va mucho más allá de un gráfico de barras.
- Una formulación teórica adecuada de la dinámica causal de los procesos exposición al riesgo, efectos sobre la salud y efectos sobre la organización.

Es por tanto, que la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo, mayor satisfacción, entre otros.

La Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial, del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), se impuso como labor, la puesta en común y unificación de criterios de los distintos profesionales de la Psicología que desempeñan su actividad profesional en el campo de la PRL. A partir de aquí se formó un grupo de trabajo que ha intentado unificar criterios a la hora de dar cuerpo a un procedimiento, la forma y manera de realización de la evaluación de los riesgos psicosociales, generando una metodología que sirva de guía de ejecución para los técnicos a la hora de aproximarse a las empresas. Como se puede comprobar, siguiendo la rutina, se consigue un informe, cuya precisión dependerá del técnico y de la preparación que éste tenga.

El procedimiento del INSL, pretende ayudar en la evaluación de riesgos psicosociales, haciendo más fácil el afrontamiento y el abordaje de éstos en cualquier tipo de organización, puesto que no hay que olvidar que los factores psicosociales se pueden convertir en fuente de riesgo en las empresas, independientemente de sus tamaños, actividades, etc.

4.2.1 Definiciones en el procedimiento INSL

Condiciones de trabajo:

Se entenderá como “condición de trabajo” cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes anteriormente citados que influyan en la generación de los riesgos mencionados.

- Todas aquellas otras características incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador.

Evaluación de los riesgos:

La evaluación de los riesgos Laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deban adoptarse.

Método de evaluación:

Procedimiento o instrumento válido de medida y valoración, que permite obtener información y llevar a cabo el análisis de las condiciones de trabajo en que efectivamente se realiza el trabajo.

Metodología:

Proceso sistemático que incluye métodos específicos para el desarrollo de proyectos.

Muestra:

Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa del mismo.

Planificación:

Establecimiento, de forma organizada, de plazos y medios para conseguir un objetivo determinado, con la amplitud que se requiere. (UNE 81905 EX, julio 1997)

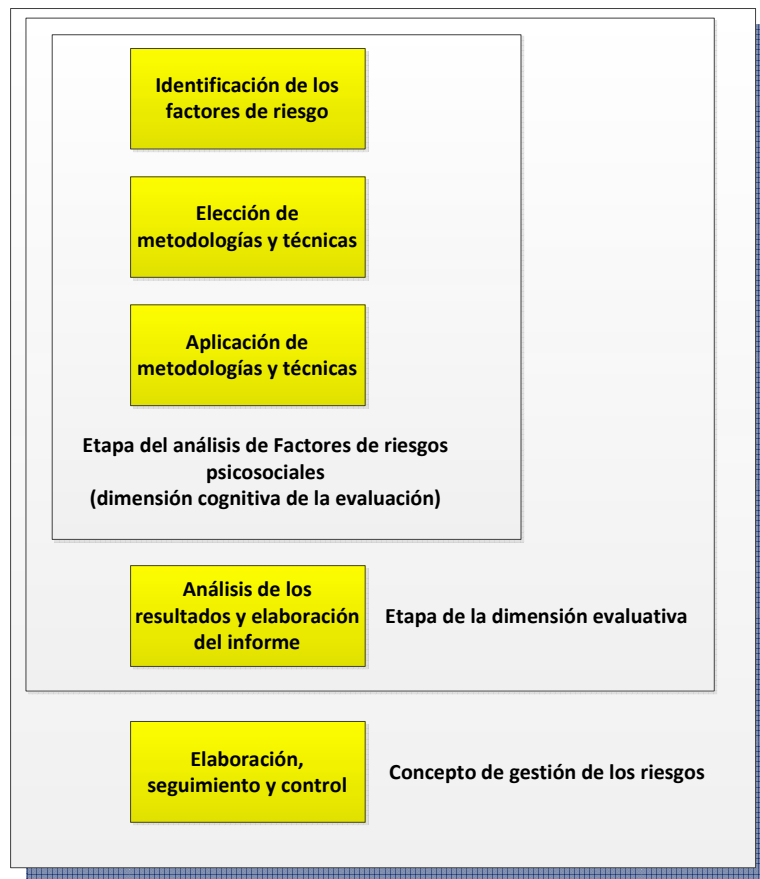
Procedimiento:

Descripción de un método de ejecución. Documento escrito que describe actuaciones específicas, objetivos, forma y manera de aplicación, responsables, hojas de registro, en los distintos supuestos posibles.

4.2.2 El método INSL

Según la NTP 702 (Nota Técnica de Prevención), del INSHT de España, el procedimiento del INSL denominado F-PSICO 3, se descompone de tres etapas. Ver el Anexo I.

Figura 4.1: Etapas del procedimiento INSL



Fuente: NTP 702

La etapa de análisis de Factores de riesgos psicosociales, La etapa de dimensión evaluativa y la etapa de Conceptos de gestión de los riesgos.

En la Determinación del método de muestreo, generalmente, se distinguen dos tipos de muestras: muestras probabilísticas (aquellas en las que todos los individuos tienen una probabilidad conocida de ser incluidos en la muestra) y muestras no probabilísticas (en las que no se conoce la probabilidad de cada individuo de ser incluido en la muestra).

Para seleccionar la muestra se pueden utilizar distintos métodos o combinaciones de ellos, en función del coste y de la precisión que se desee conseguir. Generalizando, podemos decir que cuando se desee calcular los errores de muestreo y el intervalo de confianza en que se mueven las estimaciones, hay que recurrir a las muestras probabilísticas. Cuando las estimaciones no tienen tanta trascendencia, se recurre a las muestras no probabilísticas ya que es más económico.

Dentro de las muestras probabilísticas (existen 4 métodos), se ha seleccionado el Muestreo aleatorio simple; porque cuando todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos, de acuerdo con las leyes del azar. Se trata de hacer una lista completa de la población, asignar un número a cada individuo y, finalmente, mediante una tabla de números aleatorios seleccionar los individuos que van a formar parte de la muestra.

4.3 La empresa

4.3.1 Historia

La organización CAM forma parte del Grupo Graña y Montero (GyM), y ofrece servicios de Ingeniería, Instalación, Operación y Mantenimiento para empresas Utilities de Latinoamérica.

Se encuentra presente en Chile, Brasil, Colombia y Perú, donde ofrece una amplia gama de servicios para Utilities Eléctricas, empresas de

Telecomunicaciones, Sanitarias, Gas, Industria y Construcción, Minería y Petróleo.

CAM aparece en el año 1988 producto de la fusión entre compañías pertenecientes al Grupo Enersis que dio inicio a la sociedad Distribuidora de Productos Eléctricos S.A. (DIPREL S.A.), con el objeto de orientar la gestión empresarial en el área de los servicios eléctricos.

El 9 de octubre de 2001, Diprel S.A. se transforma en una sociedad de responsabilidad limitada y surge con el nombre de Compañía Americana de Multiservicios Ltda.

Las denominadas Utilities Eléctricas se clasifican en: Servicios de Operaciones Comerciales, Servicios de Operaciones Técnicas, Servicios Especializados, Trabajos en Tensión, Laboratorio, Gestión Integrada de Medida, Metrología Eléctrica y Gestión de Infraestructura Eléctrica. La organización CAM ofrece servicios Utilities Eléctricas en los siguientes campos:

Servicios Operaciones Comerciales

- Conexiones clientes nuevos
- Control de pérdidas no técnicas y morosidad
- Corte y reposición de suministro
- Toma de estado y/o lectura
- Distribución de recibos y comunicaciones al cliente
- Inspecciones comerciales

Servicios Operaciones Técnicas

- Construcción de redes de distribución
- Mantenimiento de redes de distribución
- Habilitaciones urbanas
- Instalación o remodelación de alimentadores
- Reformas por incremento de la demanda

- Obras civiles para subestaciones

Servicios Especializados

- Sistemas de telemedida de consumos y domiciliarios
- Sistemas de gestión de energía
- Equipos eléctricos (medidores, celdas, protecciones)
- Automatización de instalaciones y seguridad electrónica
- Sistema de medición concentrada
- Telemedida grandes clientes
- Sistema medición centralizada aplicadas al hurto de redes eléctricas
- Telemedida grandes clientes.

Trabajos En Tensión

- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Reformas de redes
- Puestas en servicio
- Otras soluciones.

Los valores en que se basa la organización son los siguientes:

Cumplimiento: Cumplimos los acuerdos y plazos contraídos, más allá de los compromisos contractuales.

Calidad: Entregamos servicios y productos manteniendo altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente.

Seriedad: Actuamos con responsabilidad y ética en todos nuestros procesos.

Eficiencia: Optimizamos permanentemente nuestros procesos, garantizando nuestra competitividad en el mercado.

Visión

“Seremos la empresa más confiable de servicios operacionales para Utilities en Latinoamérica”

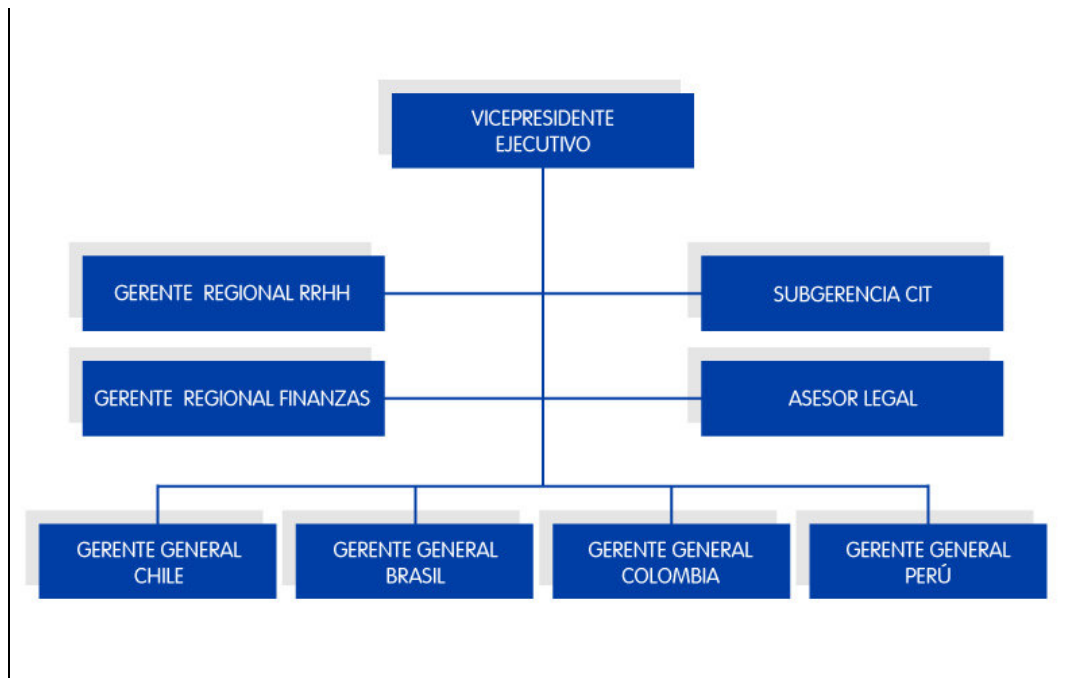
Política Corporativa

Basamos nuestro trabajo en nuestros cuatro valores corporativos y Sistema de Gestión, que junto con el mejor equipo humano nos permite posicionarnos como un operador de excelencia en los mercados donde estamos insertos.

Organización

La organización CAM está presidida por un Vicepresidente Ejecutivo y 6 Gerencias (las que son presentadas en la figura 4.2).

Figura 4.2: Organigrama de la organización CAM



Fuente: Organización CAM

Los peligros y evaluación de riesgos en CAM, se detallan en el Anexo I.

4.4 Desarrollo de la evaluación

OBJETO:

Establecimiento de criterios mínimos básicos a tener en cuenta en la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales, inicial o específica, para dotarla de cierto rigor metodológico en su desarrollo y realización.

ALCANCE:

Dirigida a todo el personal de la organización CAM, para efectuar las evaluaciones de los factores de riesgo psicosocial.

AMBITO:

Toda la organización que tiene la obligación de cumplir con la Ley 29783, en referencia a los riesgos psicosociales, incluyendo los Servicios de Prevención Propios y Ajenos.

ETAPAS DE EVALUACIÓN:

- Toma de contacto con la empresa.
- Recogida de información relevante.
- Estudio de la población o selección de una muestra.
- Métodos de evaluación.
 - a) Inventario de métodos de evaluación de riesgos psicosociales.
 - b) Aspectos a considerar.
- Análisis de datos.
- Elaboración de informe y presentación de resultados.
- Asesoramiento para la Planificación y Seguimiento de las medidas correctoras.

Se trató de presentar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales como una herramienta que va a contribuir a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

En esta fase fue necesario recoger toda aquella información relevante que pueda ser de interés a la hora de realizar la evaluación de riesgos, puesto que guiará tanto el proceso de evaluación a seguir, como la metodología que se haya de utilizar, y las medidas preventivas a adoptar con posterioridad.

Algunos de los datos en la recogida de la información:

- Sector al que pertenece la empresa (convenio sector, colectivo).
- Actividad desarrollada.
- Plantilla (Características: sexo, edad, tipo contrato).
- Organización de esa plantilla/organigrama.
- Relación de puestos existentes y tareas principales.
- Organización de la empresa en materia preventiva:
 - a) Modalidad Servicio Prevención Propio /Ajeno.
 - b) Elección Delegado Prevención.
 - c) Nombramiento Trabajador Designado.
- Estado de la evaluación inicial.
- Tipo o sistema de jornada.
- Incidencia de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales.
- Índice de absentismo.
- Existencia de medidas de conciliación de la vida laboral-familiar.
- Relación de puestos sin riesgo para la maternidad.
- Toda aquella información que consideremos relevante para el desarrollo de todo el proceso preventivo.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

El cálculo del número mínimo de sujetos que debe formar parte de una muestra exhaustiva al azar, se realizó como se detalla a continuación.

Para una población finita:

$$n = Nz^2_{\alpha} pq / [e^2 (N - 1) + z^2_{\alpha} pq]$$

siempre que: $np \geq 5$ y $nq \geq 5$

Siendo:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

α = El nivel de confianza elegido

Z_{α} = El valor de Z

p = Proporción en que la variable estudiada se da en la población

$q = 1-p$

e = Error de la estimación

Para el cálculo de los niveles de confianza, se puede observar el valor pq más elevado es el que corresponde a $p = q = 0,5$, desde la **tabla 4.1**. Ese será el caso más desfavorable, puesto que al estar en el numerador de la fórmula para una población finita implica que, cuanto más elevado sea, mayor tendrá que ser la muestra, por lo tanto éste será el valor que se tendrá que tomar cuando no se tenga ninguna información.

Tabla 4.1: Niveles de confianza

p	q	pq
0,01	0,99	0,0099
0,05	0,95	0,0475
0,10	0,90	0,0900
0,20	0,80	0,1600
0,30	0,70	0,2100
0,40	0,60	0,2400
0,50	0,50	0,2500

Fuente: NTP 283

En la organización se encontró un total de 350 trabajadores.

Para la evaluación se tomara un nivel de confianza de 95%.

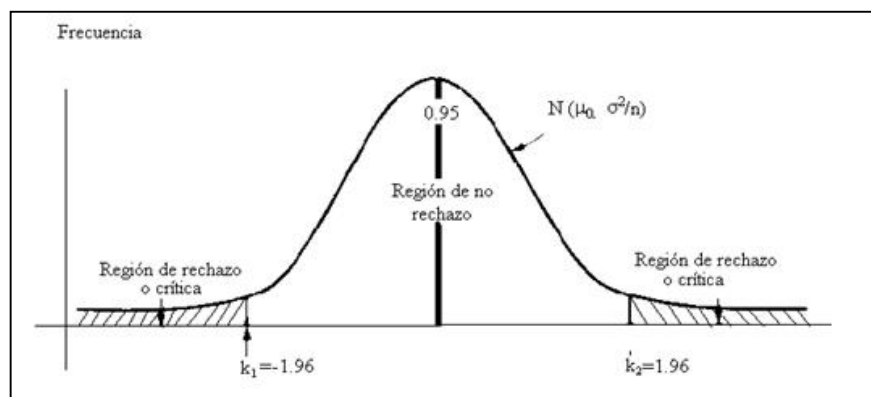
Por lo tanto:

$$1 - \alpha = 0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

$$\alpha/2 = 0.025$$

Entonces de tablas se obtiene un valor $Z = 1.96$



Ahora se va a definir un margen de error del 10%.

Vamos a obtener en resumen los siguientes datos:

N	350
p	0.5
q	0.5
z	1.96
e	10%

Reemplazando los datos en la fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{N z_{\alpha}^2 pq}{[e^2 (N - 1) + z_{\alpha}^2 pq]}$$

Se obtiene:

$$n = 76$$

Desde el Anexo I, Cuestionario de Evaluación se encuentra que contiene 30 preguntas, mayormente con cuatro opciones.

El cuestionario del INSL está compuesto de cuatro áreas a saber: Participación, implicación y responsabilidad; Formación, información y comunicación; Gestión del tiempo; y Cohesión del grupo.

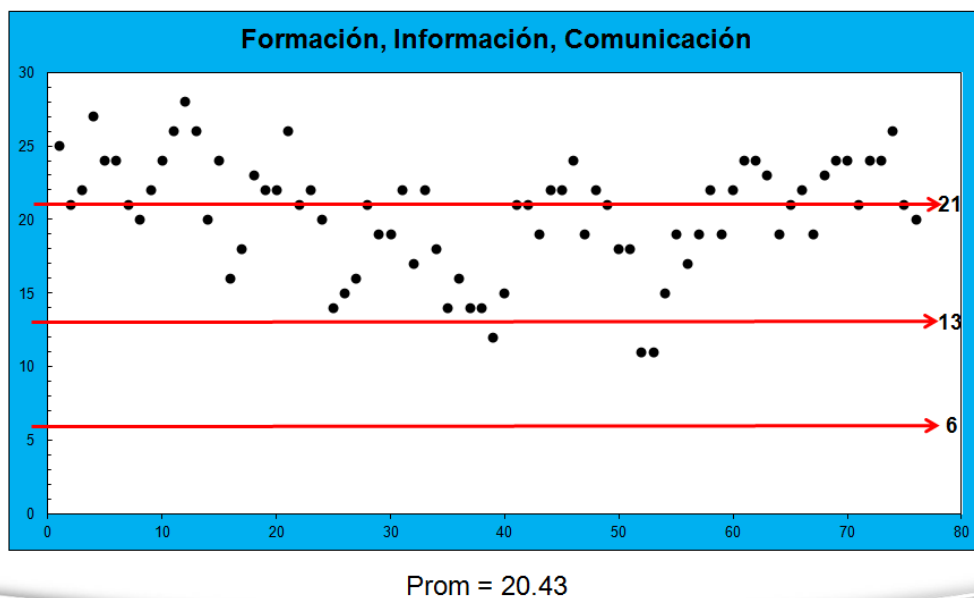
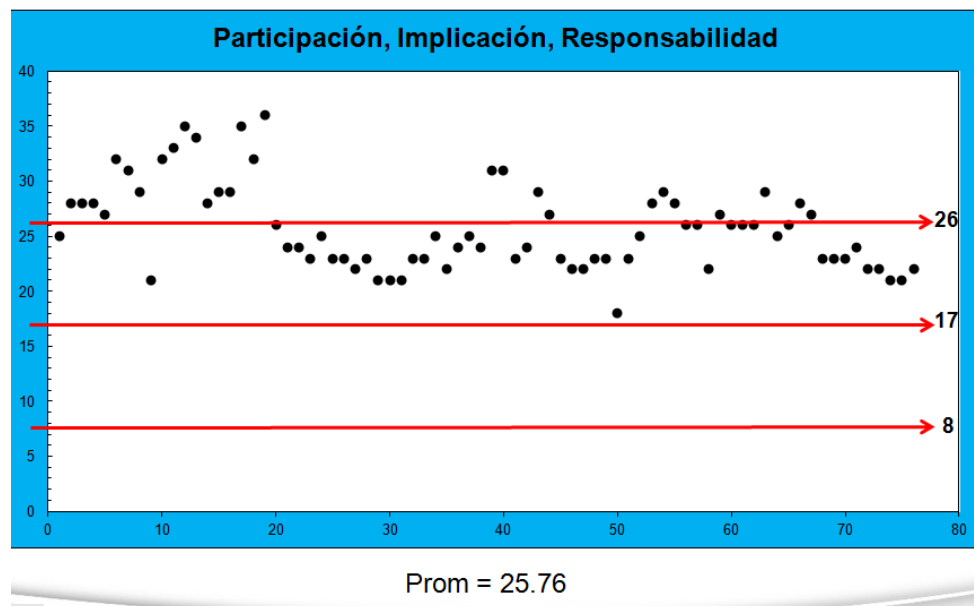
4.5 Resultados de la evaluación

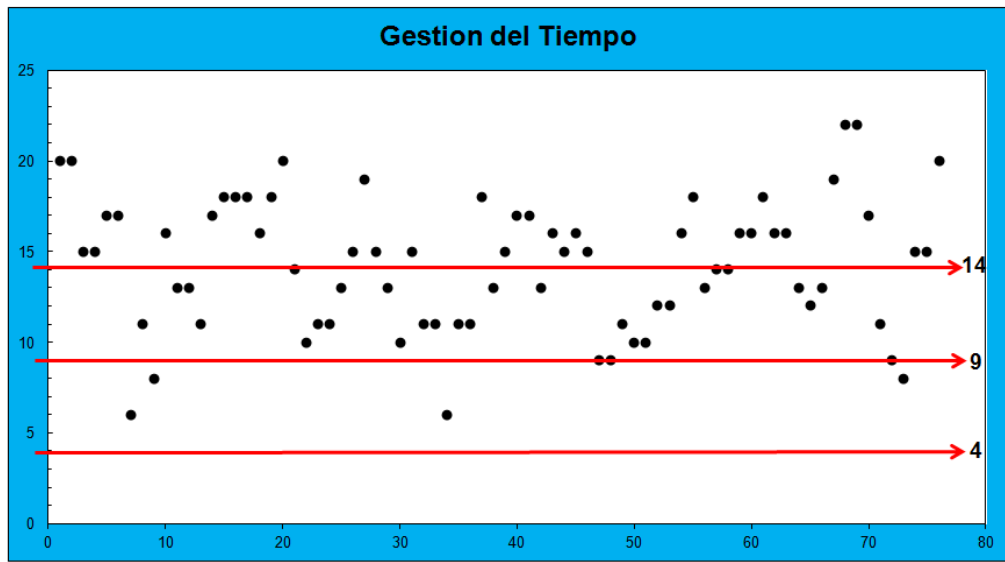
La obligada participación de trabajadores y delegados de prevención en la gestión preventiva como una oportunidad única para consolidar la empresa, detectando y corrigiendo las deficiencias observadas tanto en el ámbito tradicional de la seguridad e higiene como en la más actual de la Psicología Aplicada. Estas mejoras en la gestión de recursos humanos darán a la empresa mejor clima laboral y mayor competitividad.

Las encuestas fueron aplicadas a un 90% del personal de cada área de la organización.

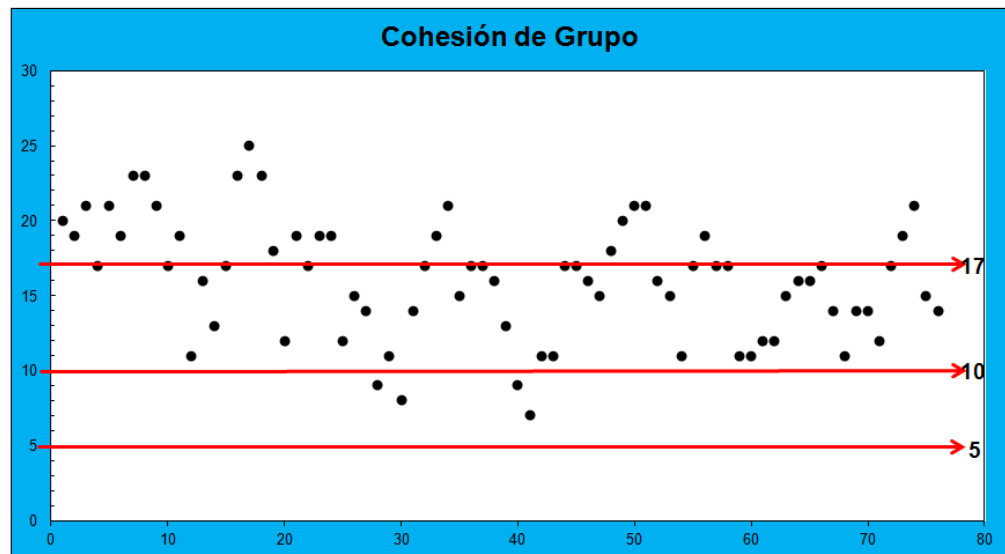
El resumen de las 76 evaluaciones de la muestra se presenta en el Anexo II, los resultados fueron presentados a la organización CAM.

A continuación se presenta los resultados de la evaluación de la organización:





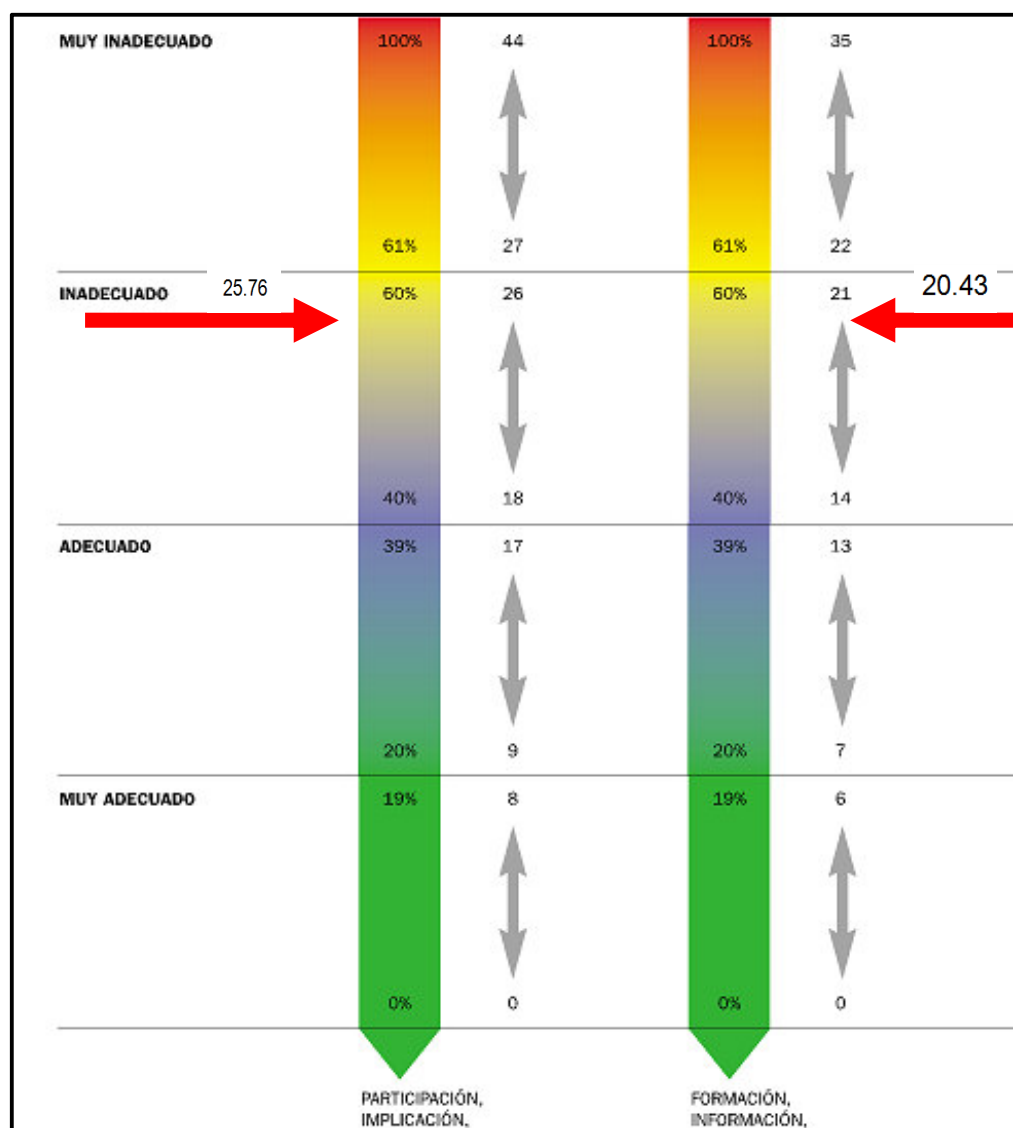
Prom = 14.26



Prom = 16.13

Ahora para contrastar los datos obtenidos por las encuestas aplicadas a la organización. El INSL nos muestra una tabla para poder determinar en qué situación de riesgo psicosocial se encuentra la organización.

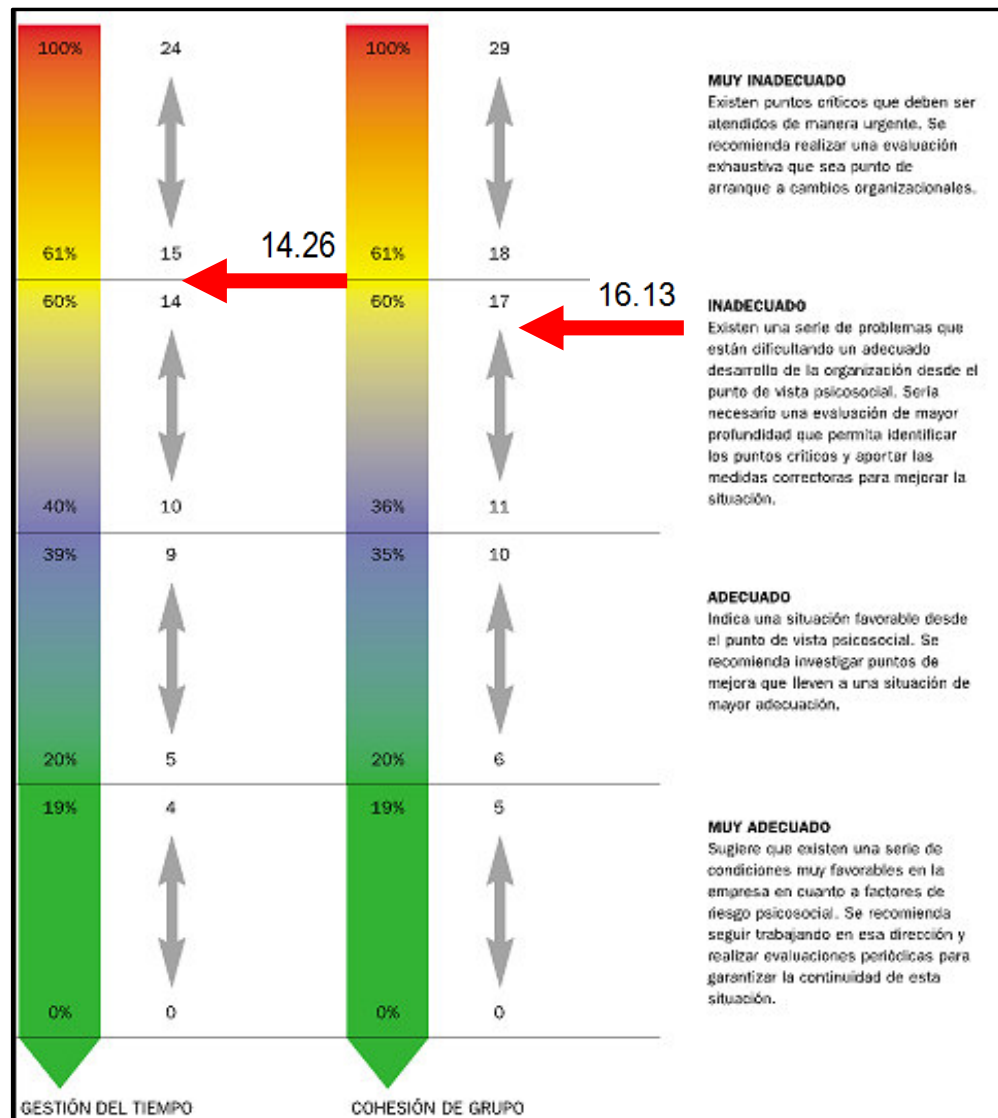
Figura 4.3: Áreas de Participación y Formación



Fuente: INSHT (España)

Según la figura 4.3, se observa que, para el área de participación se obtuvo un promedio de **25.76**, lo cual según la tabla ubicamos a la organización en un estado **INADECUADO**. Para el área de formación se obtuvo un promedio de **20.43**, lo cual según la tabla lo ubicamos en un estado **INADECUADO**.

Figura 4.4: Áreas de Gestión del tiempo y Cohesión



Fuente: INSHT (España)

Desde la figura 4.4, se observa que la organización, para el área de gestión del tiempo se obtuvo un promedio de **14.26**, lo cual según la tabla lo ubicamos en un estado **MUY INADECUADO**. Para el área de cohesión de grupo, se obtuvo un promedio de **16.13**, para lo cual según la tabla el estado de la organización es **INADECUADO**.

En todo momento, se buscó el compromiso activo y el acuerdo de la dirección de la empresa y de toda la parte social presente en ella, en la realización de la evaluación de riesgos y en las actuaciones que de ella emanen.

Se hace notar que la evaluación de riesgos psicosociales está integrada en la evaluación de riesgos inicial. Y las actuaciones estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores.

Las actuaciones preventivas llevadas a cabo en el área de los factores psicosociales, fueron realizadas con la misma secuenciación y al mismo nivel de importancia que el resto de actuaciones preventivas (identificación de riesgos, valoración, adopción de medidas preventivas y seguimiento de ellas).

Los analistas informaron y sensibilizaron sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, evitando y clarificando la tendencia errónea de evaluar, únicamente, las consecuencias negativas ligadas a ellos.

Además, fue de gran importancia para obtener el éxito y garantizar la participación de todos cuantos integran la empresa, expresar de forma clara el objetivo perseguido al acometer el estudio de este tipo de riesgos.

La situación que se presenta en la evaluación de factores y riesgos psicosociales en la organización CAM, demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que

midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

Al respecto, el estudio confirma la hipótesis que: La propuesta de la Aplicación de los Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psicosociales Permitirá Determinar el Estado de los Riesgos Psicosociales en una Organización.

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

El trabajo pretende abordar brevemente estas cuestiones fundamentales desde los fundamentos en la investigación y la práctica profesional de la Psicología de la seguridad y salud ocupacional y de la Psicometría, señalar algunas tendencias y también algunos peligros, estimular la reflexión y promover un espacio de reflexión y encuentro sobre esta temática en la que es importante que se contribuya a elaborar un lenguaje común entre el necesariamente y acertadamente pluridisciplinar colectivo de los técnicos en prevención.

5.1 Conclusiones

1. La Evaluación de Riesgos Psicosociales es una necesidad cada vez más sentida y demandada en las empresas, dentro de los procedimientos de evaluación de riesgos que exige la Ley SST. En la presente investigación se describen las características que debe reunir un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales para cumplir los estándares de calidad científica, metodológica y profesional que deben requerírsele.
2. Primero, se debe recordar que el origen del estudio de los factores psicosociales laborales está ligado a la literatura del estrés, término introducido en la medicina desde la ingeniería.
3. Por requisito legal, se plantea la necesidad de detectar los posibles riesgos psicosociales existentes en una situación de trabajo, con el objetivo de establecer medidas de mejora de la salud y de la seguridad de los trabajadores.
4. A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones, que nos hagan sospechar que existen problemas de tipo psicosocial, por

ejemplo, gran cantidad de quejas, aumento del absentismo, disminución de la productividad, etc., en toda la empresa o en alguna sección o departamento específico.

5. La evaluación de los riesgos de origen psicosocial, como cualquier evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva una serie de actuaciones o etapas sucesivas e interrelacionadas.
6. Los riesgos psicosociales como el estrés, la violencia o el acoso preocupan cada vez más a las empresas, según se desprende de las primeras conclusiones de la mayor encuesta realizada en Europa sobre SST.
7. El procedimiento del INSL, pretende ayudar en la evaluación de riesgos psicosociales, haciendo más fácil el afrontamiento y el abordaje de éstos en cualquier tipo de organización, puesto que no hay que olvidar que los factores psicosociales se pueden convertir en fuente de riesgo en las empresas, independientemente de sus tamaños, actividades, etc.

5.2 Recomendaciones

1. Es importante el establecimiento de criterios mínimos básicos a tener en cuenta en la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales, inicial o específica, para dotarla de cierto rigor metodológico en su desarrollo y realización.
2. La obligada participación de trabajadores y delegados de prevención en la gestión preventiva como una oportunidad única para consolidar la empresa, detectando y corrigiendo las deficiencias observadas tanto en el ámbito tradicional de la seguridad e higiene como en la más actual de la Psicología Aplicada. Estas mejoras en la gestión de recursos humanos darán a la empresa mejor clima laboral y mayor competitividad.
3. En todo momento, se debe buscar el compromiso activo y el acuerdo de la dirección de la empresa y de toda la parte social presente en ella, en

la realización de la evaluación de riesgos y en las actuaciones que de ella emanen.

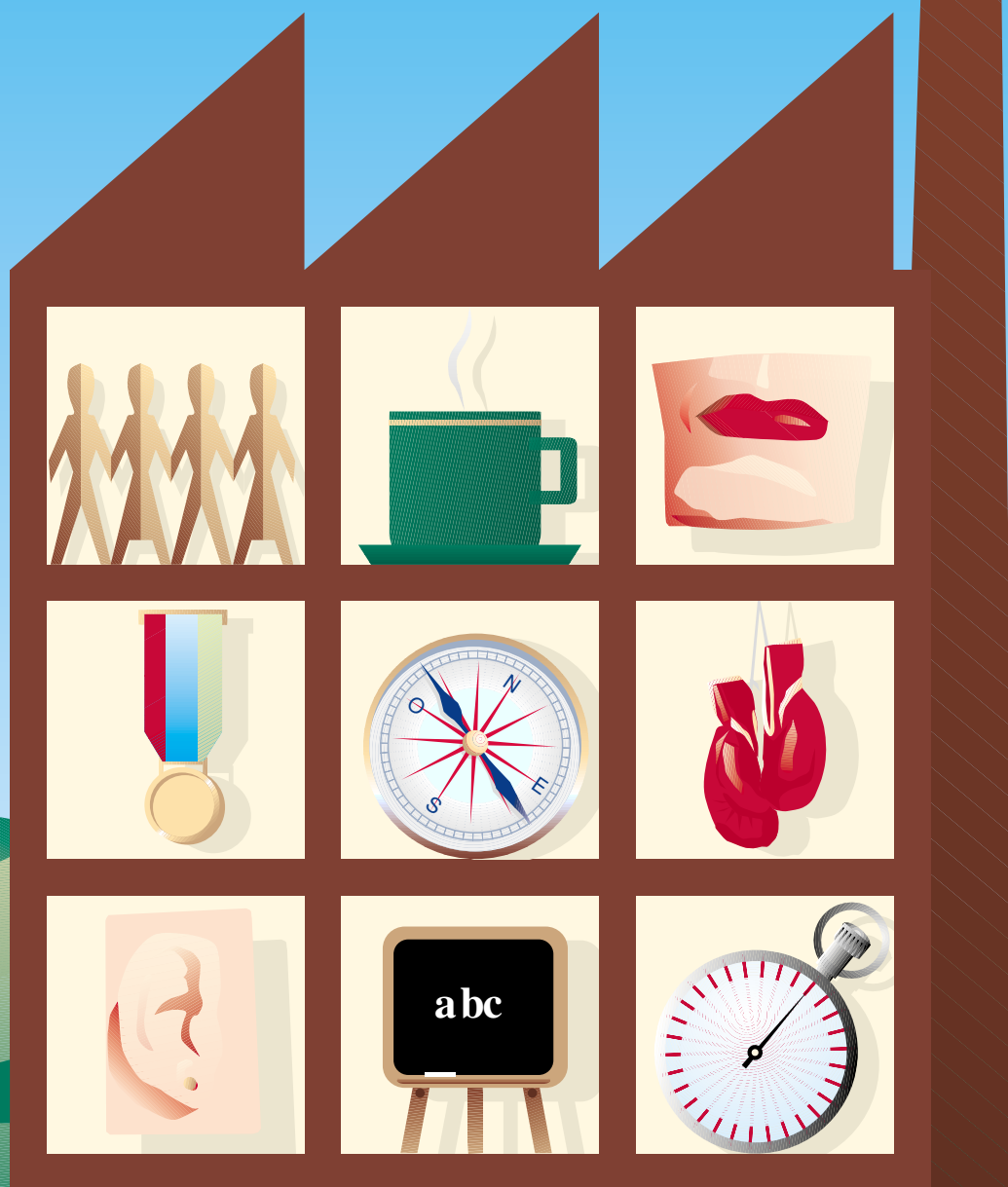
4. Se hace notar que la evaluación de riesgos psicosociales está integrada en la evaluación de riesgos inicial. Y las actuaciones estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores.
5. Es importante que la Entidad, deba sensibilizar al personal para la toma de conciencia y explicarles que las evaluaciones realizadas son para la mejora del clima laboral de la organización.
6. Los analistas deben informar y sensibilizar sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, evitando y clarificando la tendencia errónea de evaluar, únicamente, las consecuencias negativas ligadas a ellos.

Referencias Bibliográficas

1. BOE 10.11.1995. "Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995". Madrid, España.
2. Cortés Díaz, José (2012). "Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene en el Trabajo". Madrid, España: Editorial Tébar, S.L.
3. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). "Metodología de la Investigación". México: Editorial Mc Graw-Hill.
4. Resolución de la Comisión de Tarifas de Energía N° 001-2000 P/CTE (2000). 2000-02-18.- R.C.T.E. N° 001-2000-P/CTE, Comisión de Tarifas de Energía, Ministerio de Energía y Minas.
5. Decreto Supremo 055-2010-EM, Lima, Perú.
6. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783, Lima, Perú.
7. Marilyn R. Blocky, Robert Marras (2005), Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad. 1ra Ed., Ediciones gestión 2000 S.A. Madrid, España.
8. Reglamento de La Ley 29783, DS-005-2012-TR, Lima. Perú.
9. Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. Visitada el 20 de diciembre de 2014. <http://osha.europea.eu/fop/spain/es/>
10. American National Standards Institute (ANSI). Visitada el 21 de diciembre de 2014. <http://www.ansi.org/>
11. Asociación Española de Ergonomía. Visitada el 22 de diciembre de 2014. <http://www.ergonomos.es/>

FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO



INSL

Instituto Navarro
de Salud Laboral

FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Elaborado por

Matilde Lahera Martín

Juan José Góngora Yerro

Técnicos del Servicio de Seguridad
e Higiene en el Trabajo y Formación,
Instituto Navarro de Salud Laboral.

Título: Factores Psicosociales.

Identificación de situaciones de riesgo.

Impresión: Ona Gráfica

Diseño Gráfico: Cockburn Apestegui

© GOBIERNO DE NAVARRA

Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002

ISBN: 84-235-2210-5

Depósito Legal: Na-909/2002

Promociona y distribuye:

Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra
(Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Calle Navas de Tolosa, 21. 31002 Pamplona

Teléfono: 948 427 121 Fax: 948 427 123

Correo electrónico: fpubli01@cfnavarra.es

www.cfnavarra.es/publicaciones

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	6
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	7
FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO	8
EVALUACIÓN	13
ESTADO	14
DIAGNÓSTICO	15
RECOMENDACIONES	16
FUENTES CONSULTADAS	18

INTRODUCCIÓN

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Éstos se manifiestan a través de problemas como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad...

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar diversos y distintos aspectos, podemos definirlos como *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”*.

Desde la aparición de la *Ley de Prevención de Riesgos Laborales* se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo. Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

Este instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES pretendemos estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
- FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
- GESTIÓN DEL TIEMPO
- COHESIÓN DE GRUPO

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial.

Pretendemos que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.

Además de los cuatro factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios en la empresa:

- Al gerente o responsable de Recursos Humanos de la empresa.
- A un Delegado de prevención.

- Al Trabajador Designado o coordinador de prevención.
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispares en el cuestionario puede deberse a:

- Las respuestas están siendo falseadas por alguna de las partes.
- Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.
- Una misma situación está siendo valorada desde distintos puntos de vista.

Se recomienda, en este caso, un análisis más exhaustivo de la situación. Es preciso identificar si hay intencionalidad de respuesta, un error de comprensión o una interpretación subjetiva de la realidad. Cada caso será tratado de diferente forma.

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor. Este aspecto debe ser comentado cada vez que se pase la prueba.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

OBJETIVOS

Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

1. EVALUACIÓN INICIAL DEL ESTADO GENERAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL.

2. IDENTIFICAR SITUACIONES DE RIESGO EN ESTAS CUATRO ÁREAS:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
 - FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
 - GESTIÓN DEL TIEMPO
 - COHESIÓN DE GRUPO
-

3. APORTAR UNA SERIE DE PRIMERAS MEDIDAS PREVENTIVAS, SUPEDITADAS A UNA EVALUACIÓN POSTERIOR MÁS EXHAUSTIVA.

DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables:

1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25**

2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se

han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona - trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **3, 10, 14, 15 y 22**

4. COHESIÓN DE GRUPO

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable COHESIÓN DE GRUPO contiene los siguientes aspectos:

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

6, 7, 12, 21, 23 y 27

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **28, 29 y 30**

IMPORTANTE:

En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias.

FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral **1 turno** ☐ **2 turnos** ☐ **3 turnos** ☐ **otros turnos** ☐

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
D. Sí, es la práctica habitual.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A.** No, no existe.
B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
D. Sí, se utiliza habitualmente.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A.** No.
B. Sí, algunas veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A.** No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, por escrito y oralmente.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A.** Un compañero de otro puesto.
B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
C. Un encargado y/o jefe superior.
D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A.** No.
B. Sí, por medio de la intervención del mando.
C. Sí, entre todos los afectados.
D. Sí, mediante otros procedimientos.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A.** No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A.** No, es función del mando superior o persona encargada.
B. Sí, sólo incidentes menores.
C. Sí, cualquier incidente.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A.** No, por la continuidad del proceso.
- B.** No, por otras causas.
- C.** Sí, las establecidas.
- D.** Sí, según necesidades.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A.** No.
- B.** Charlas, asambleas.
- C.** Comunicados escritos.
- D.** Sí, medios orales y escritos.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A.** No.
- B.** Sí, a veces.
- C.** Sí, habitualmente.
- D.** Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A.** Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B.** Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C.** Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A.** No.
- B.** Sí, durante las pausas.
- C.** Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D.** Sí, alargando la jornada.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A.** Salario por hora (fijo).
- B.** Salario más prima colectiva.
- C.** Salario más prima individual.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A.** No.
- B.** Sí, de forma oral.
- C.** Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D.** Sí, de forma oral y escrita.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A.** No, por la ubicación del trabajador.
- B.** No, por el ruido.
- C.** No, por otros motivos.
- D.** Sí, algunas palabras.
- E.** Sí, conversaciones más largas.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐ **E** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A.** No
- B.** Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C.** Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D.** Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A.** No.
- B.** Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C.** Sí, en función del tiempo disponible.
- D.** Sí, siempre se hace en equipo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A.** No.
- B.** Sí, ocasionalmente.
- C.** Sí, habitualmente.
- D.** Sí, cualquier error.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A.** No.
- B.** Sí, una o dos veces al año.
- C.** Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A.** No, por el proceso productivo.
- B.** No, por otros motivos.
- C.** Sí, con un sustituto.
- D.** Sí, sin que nadie le sustituya.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A.** No.
- B.** Sí, a veces.
- C.** Sí, habitualmente.
- D.** Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A.** Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
- B.** Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C.** Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D.** Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A.** No.
- B.** Se cambia de manera excepcional.
- C.** Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D.** Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A.** No.
- B.** Sí, oralmente.
- C.** Sí, por escrito.
- D.** Sí, oralmente y por escrito.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A.** Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B.** Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C.** Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D.** Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 28

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.

B. No.

A ☐ **B** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 29

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

A. Sí.

B. No.

A ☐ **B** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí.

B. No.

A ☐ **B** ☐

OBSERVACIONES

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

Muchas gracias por su colaboración.
Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.

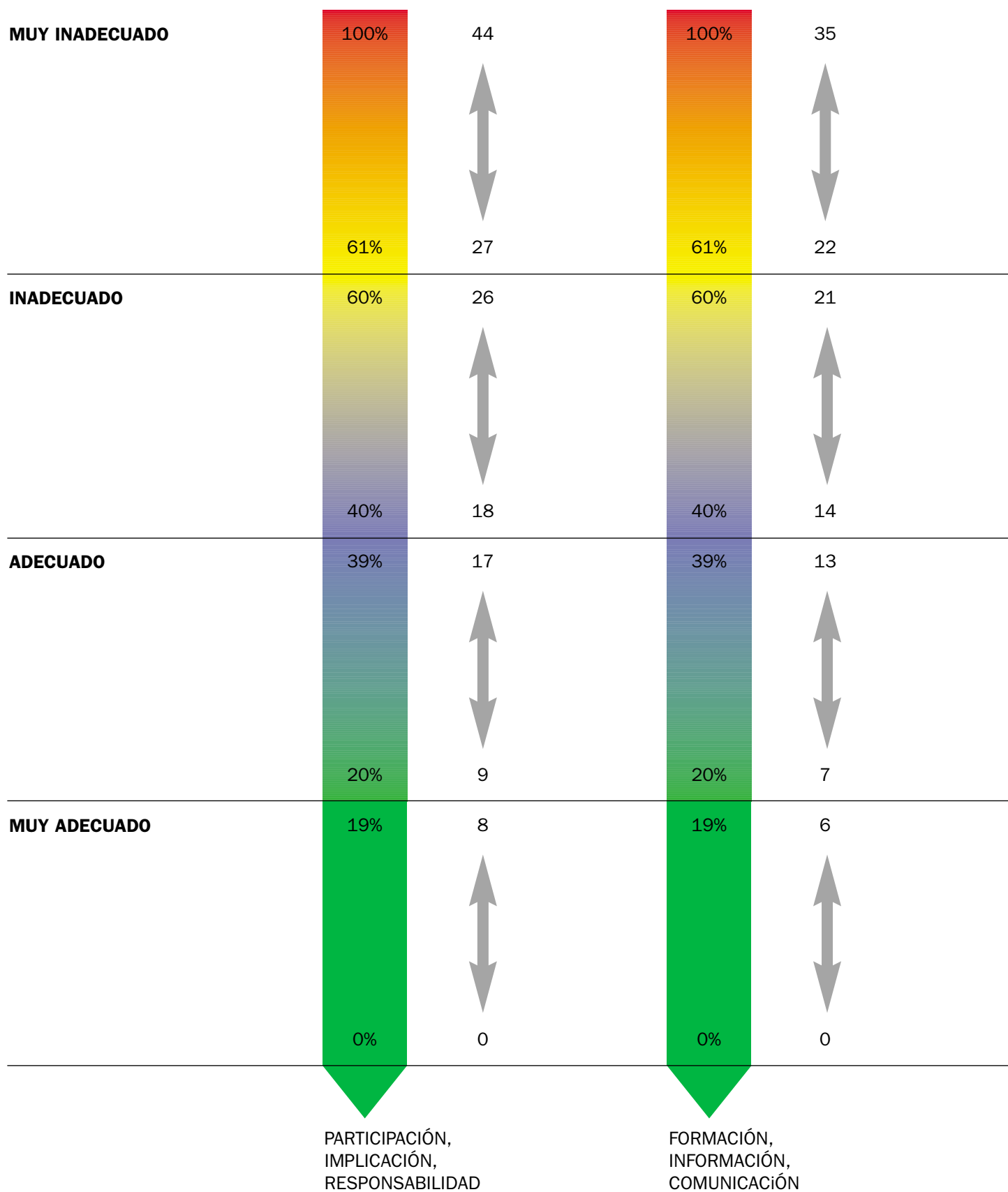
EVALUACIÓN

PARTICIPACIÓN,
IMPLICACIÓN,
RESPONSABILIDADFORMACIÓN,
INFORMACIÓN,
COMUNICACIÓN

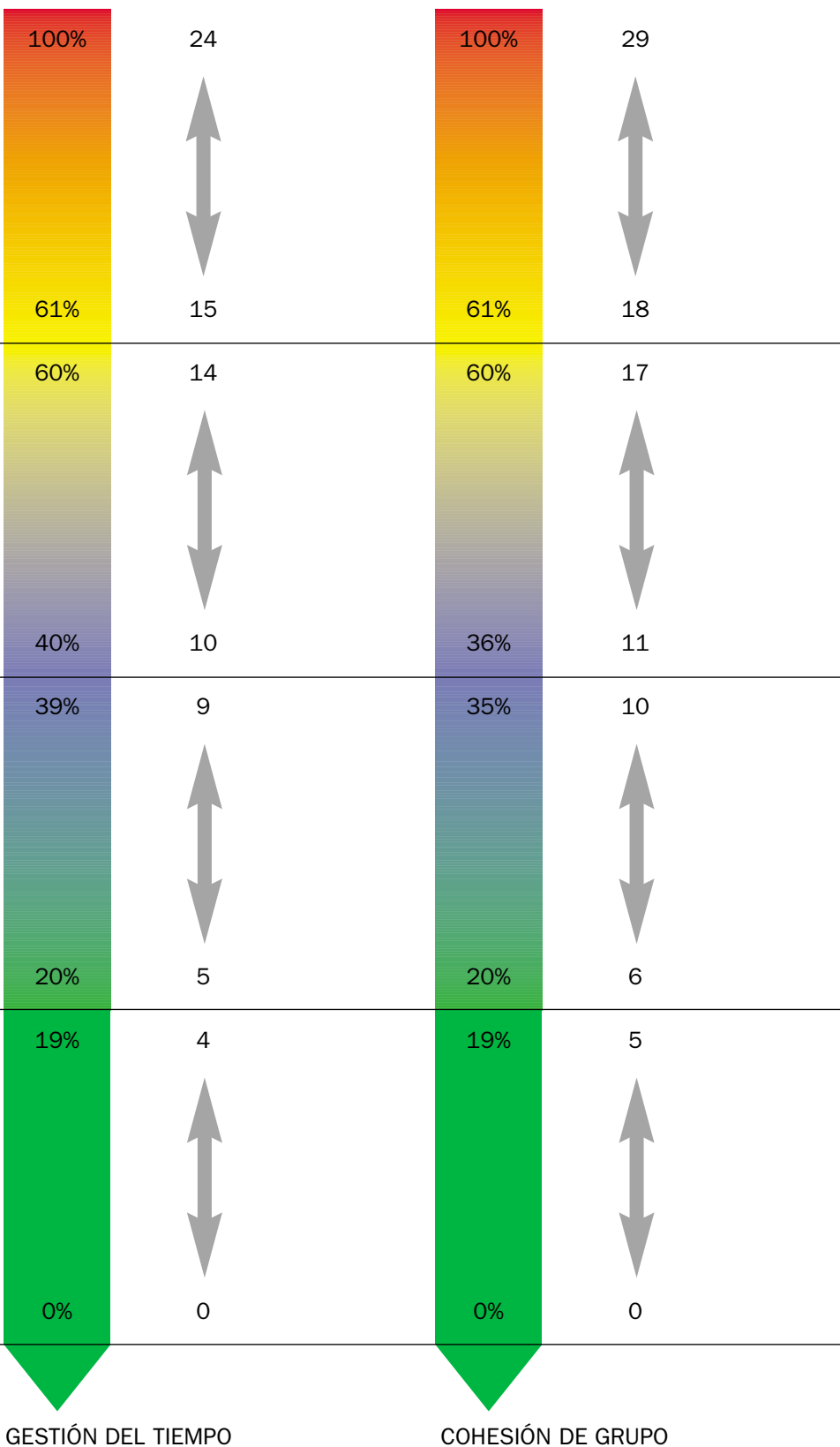
GESTIÓN DEL TIEMPO

COHESIÓN DE GRUPO

PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR
1	A	5	4	A	5	3	A	5	6	A	0
	B	3		B	3		B	3		B	1
	C	3		C	1		C	1		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
2	A	5	5	A	5	10	A	5	7	A	5
	B	5		B	3		B	5		B	3
	C	3		C	3		C	2		C	0
	D	0		D	0		D	0		D	0
8	A	3	11	A	5	14	A	0	12	A	5
	B	4		B	3		B	5		B	3
	C	1		C	3		C	5		C	1
	D	0		D	0		D	5		D	0
9	A	5	16	A	5	15	A	0	21	A	4
	B	3		B	3		B	0		B	2
	C	0		C	3		C	4		C	0
13	A	5		D	0	22	A	5	23	A	5
	B	2	17	A	5		B	5		B	3
	C	0		B	5		C	3		C	1
18	A	5		C	5		D	0		D	0
	B	5		D	2	Puntuación			27	A	0
	C	3		E	0					B	3
	D	0	24	A	5					C	3
19	A	5		B	2					D	5
	B	3		C	2				Puntuación		
	C	3		D	0						
	D	0	26	A	5						
20	A	5		B	3				MOBBING		
	B	3		C	3						
	C	1		D	0				PREG.	OPCIÓN	VALOR
	D	0	Puntuación						28	A	1
25	A	5								B	0
	B	3							29	A	1
	C	1								B	0
	D	0							30	A	1
Puntuación										B	0
									Puntuación		

ESTADO

DIAGNÓSTICO



MUY INADECUADO

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

RECOMENDACIONES

Tras la aplicación del cuestionario pueden aparecer aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación le ofrecemos una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor. Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, sobre el terreno, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

1. PARTICIPACIÓN- IMPLICACIÓN-RESPONSABILIDAD

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Le sugerimos:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo.

- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.

- Analizar si los medios actuales con los que cuenta su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.

- Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.

- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.

- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.

- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.

- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).

- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.

- Otras

2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Le proponemos:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos).
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador.
- Otras

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Le aconsejamos:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le permitan tener un cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal (ritmo impuesto por una máquina, trabajo en cadena...).
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.
- Otras

4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Le recomendamos:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con público/clientes.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.
- Otras

FUENTES CONSULTADAS

En la elaboración de este instrumento de evaluación se han consultado las siguientes referencias bibliográficas:

FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, M.
Psicología del trabajo.
INDEX, Madrid, 1987.

FUNDACIÓN EUROPEA PARA
LA MEJORA DE LAS CONDICIONES
DE VIDA Y TRABAJO
Estrés en el trabajo: causas, efectos
y prevención. Guía para pequeñas
y medianas empresas.
*Luxemburgo: Oficina de publicaciones
Oficiales de las Comunidades
Europeas, 1995.*

GUTIÉRREZ GARCÍA, J.M.
Ergonomía y psicopsicología
de la empresa.
CISSPRAXIS, 2001.

HIRIGOYEN, Marie France
El acoso moral.
PAIDOS, Barcelona, 1999.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO
Mobbing, violencia física
y acoso sexual. 2001.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO
Factores psicosociales.
*Método de evaluación (AIP Nº 20).
1998.*

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO:
Psicosociología del trabajo, 1995.

INSTITUTO NAVARRO
DE SALUD LABORAL
Encuesta navarra de salud y
condiciones de trabajo. 1997.

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD
LABORAL, INSTITUTO NAVARRO
DE LA MUJER:
Encuesta navarra de salud
y condiciones de trabajo de las
mujeres de Navarra. 1997.

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD
LABORAL
I Encuesta navarra de salud y
condiciones de trabajo. Salud y
riesgos percibidos. 1997.

KARASEK, R.A.
Job demands, job decision latitude
and mental strain: implications for
job redesign.
*Admin. Sci. Quart. 24 (285-307),
1979.*

KARASEK, R.A. y THEORELL, T.
Healthy work.
Basic Books, N.Y., 1990.

LINAZA ARTIÑANO, F
Causas psicosociales del accidente
de trabajo. Madrid, 1978.

MUCHINSKY, PAUL M.
Psicología aplicada al trabajo.
DDB, Bilbao, 1994

NTP 15
Construcción de una escala de
actitudes tipo Likert.
*Ignacio Fernández de Pinedo.
INSHT, 1982.*

NTP 179
La carga mental de trabajo:
definición y evaluación.
Clotilde Nogareda Cuixart, 1986.

NTP 212
Evaluación de la satisfacción laboral:
métodos directos e indirectos.
*F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.*

NTP 213
Satisfacción laboral: encuesta de
evaluación.
*F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.*

NTP 275
Carga mental en el trabajo
hospitalario: guía para su valoración.
Clotilde Nogareda Cuixart, 1991.

NTP 283
Encuestas: metodología para su
realización.
*Magarita Oncins de Frutos.
INSHT, 1991.*

NTP 305
Tipos de indicadores para el balance
social de la empresa.
Antonio Gil Fisa. INSHT, 1993.

NTP 318
El estrés: proceso de generación en
el ámbito laboral.
Félix Martín Daza. INSHT, 1993.

NTP 349
Prevención del estrés: intervención
sobre el individuo. Félix Martín Daza.
INSHT, 1994.

NTP 388
Ambigüedad y conflicto de rol.
*M. Isabel de Arquer Félix Martín,
Clotilde Nogareda. INSHT, 1995.*

NTP 394
Satisfacción laboral:
escala general de satisfacción.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1995.

NTP 405
Factor humano y siniestralidad:
aspectos sociales.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.

NTP 415
Actos inseguros en el trabajo:
guía de intervención.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.

NTP 416
Actitudes frente al cambio en
trabajadores de edad avanzada.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1996.

NTP 438
Prevención del estrés:
intervención sobre la organización.
*Félix Martín Daza, Clotilde Nogareda
Cuixart. INSHT, 1997.*

NTP 439
El apoyo social.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1997,

- NTP 443
Factores Psicosociales:
metodología de evaluación.
Félix Martín Daza,
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1997.
- NTP 444
Mejora del contenido del trabajo:
rotación, ampliación y
enriquecimiento de tareas.
M^a Isabel de Arquer,
Margarita Oncins de Frutos.
INSHT, 1997.
- NTP 445
Carga mental de trabajo: fatiga.
M^a Isabel de Arquer. INSHT, 1997.
- NTP 450
Factores psicosociales: fases para
su evaluación.
Margarita Oncins de Frutos,
Antonia Almodóvar Molina.
INSHT, 1997.
- NTP 451
Evaluación de las condiciones de
trabajo: métodos generales.
Inés Damau Pons, Siliva Nogareda
Cuixart. INSHT, 1997.
- NTP 476
El hostigamiento psicológico en el
trabajo: Mobbing.
Félix Martín Daza,
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1998.
- NTP 491
Actitudes y habilidades de los
mandos frente al cambio.
Margarita Oncins de Frutos.
INSHT, 1998.
- NTP 492
Cambios de actitud en la prevención
de riesgos laborales (I): métodos
y clasificación.
Anna Prades. INSHT, 1998.
- NTP 493
Cambios de actitud en la prevención
de riesgos laborales (II):
guía de intervención.
Anna Prades. INSHT, 1998.
- NTP 496
Nivel de “salud” y calidad de la
empresa: autoevaluación simplificada
según el modelo EFQM (I).
M^a Josefa Salido Tercero.
INSHT, 1998.
- NTP 497
Nivel de “salud” y calidad de la
empresa: autoevaluación simplificada
según el modelo EFQM (II).
M^a Josefa Salido Tercero.
INSHT, 1998.
- NTP 498
Nivel de “salud” y calidad de la
empresa: cuestionario de
autoevaluación (III).
M^a Josefa Salido Tercero.
INSHT, 1998.
- NTP 499
Nuevas formas de organizar el
trabajo: la organización que aprende.
Margarita Oncins de Frutos.
INSHT, 1998.
- NTP 504.
Cambio de conducta y comunicación
(I): introducción y elementos
fundamentales del proceso.
Jaime Llacuna Morera.
INSHT, 1998.
- NTP 534
Carga mental de trabajo: factores.
M^a Isabel de Arquer. INSHT, 1999.
- NTP 537
Gestión integral de riesgos y factor
humano. Modelo simplificado de
evaluación.
Manuel Bestratén Belloví,
Ana Romero Cáliz. INSHT, 1999.
- NTP 544
Estimación de la carga mental en el
trabajo: el método NASA TLX.
Isabel de Arquer, Clotilde Nogareda.
INSHT, 2000.
- NTP 556
Nivel de “salud” y calidad de la
empresa: el modelo de auditoría
EFQM actualizado.
Manuel Bestratén Belloví,
M^a Rocio Benita Hortelano.
INSHT, 2000.
- NTP 575
Carga mental de trabajo: indicadores.
M^a Isabel de Arquer,
Clotilde Nogareda. INSHT, 2000.
- ORDOÑEZ ORDOÑEZ, M.
Psicología del trabajo y gestión de
recursos humanos.
Gestión 2000-AEDIPE, 1997.
- PEIRÓ SILLA, J.M.,
PRIETO ALONSO, F.
Tratado de psicología del trabajo,
Vol. I y II. Síntesis Psicología.
Valencia, 1996-97.
- PIÑUEL Y ZABALA, I.
Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso
psicológico en el trabajo.
Sal Terrae, 2001.